

Visitatierapport

Stichting KleurrijkWonen

2011-2015



23 oktober 2016

Cognitum

Postbus 224
3700 AE Zeist

Visitatiecommissie

Hans Schönfeld, voorzitter
Jan Haagsma, visitator
Martijn de Jong- Tennekes, visitator i.o.
Gemma Oosterman, secretaris

Voorwoord

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

Voor corporaties die lid zijn van Aedes geldt sinds januari 2007 dat zij zich tenminste één keer per vier jaar laten visiteren. In 2015 is het een wettelijke verplichting voor elke woningcorporatie geworden. Aangezien het nieuwe KleurrijkWonen in 2013 en 2014 vervlochten is vanuit twee rechtsvoorgangers; de stichting volkshuisvesting Tiel (SVT) en KleurrijkWonen (KW), heeft Aedes dispensatie verleend van de 4 jarentermijn. Daarom omvat de visitatieperiode bij wijze van uitzondering vijf jaren.

Visitaties zijn niet vorm vrij en moeten voldoen aan kwaliteitsvereisten. De Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland heeft als doel een geobjectiveerd en onafhankelijk stelsel van visitaties voor woningcorporaties te ontwikkelen, te beheren en te borgen. Deze visitatie is dan ook uitgevoerd volgens de voorgeschreven visitatiemethodiek (op het moment van uitvoeren van deze visitatie was dit versie 5.0) van deze stichting. Cognitum is het bedrijf dat deze visitatie heeft uitgevoerd en is daarvoor geaccrediteerd door de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

Dit rapport betreft de visitatie van KleurrijkWonen over de periode 2011-2015.

Inhoud

Voorwoord	2
Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties	5
1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties	6
1.1 Terugblik op de vorige visitatie	6
1.2 Recensie	8
1.3 Integrale scorekaart 2011-2015	12
1.4 Samenvatting	12
1.5 SWOT diagram	13
2 KleurrijkWonen	15
Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief	17
3 Presteren naar Opgaven en Ambities	18
3.1 Beoordelingskader	18
3.2 Opgaven in het werkgebied van KleurrijkWonen	18
3.3 Relevante ontwikkelingen	18
3.4 Beoordeling prestaties	18
3.4.1 Huisvesten primaire doelgroep	18
3.4.2 Huisvesten bijzondere doelgroepen	20
3.4.3 Kwaliteit woningen en woningbeheer	21
3.4.4 (Des)Investeren in vastgoed	23
3.4.5 Kwaliteit van wijken en buurten	25
3.4.6 Overige opgaven en prestaties	26
3.5 Beoordeling van de ambities	27
3.5.1 Beschrijving van de ambitie	27
3.5.2 Beoordeling van de ambities	27
3.6 Bewonderpunten en verwonderpunten	28
3.7 Totale beoordeling opgaven en prestaties	28
4 Presteren volgens belanghebbenden	29
4.1 Beoordelingskader	29
4.2 Relevante ontwikkelingen	29
4.3 Belanghebbenden in werkgebied	29
4.4 Oordelen van belanghebbenden in werkgebied	33
4.4.1 De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over KleurrijkWonen	34
4.4.2 Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden	34
4.5 De reputatie van KleurrijkWonen	36

4.6	Bewonderpunten en verwonderpunten	36
5	Presteren naar Vermogen	38
5.1	Beoordelingskader	38
5.2	Relevante ontwikkelingen	38
5.3	Financiële continuïteit	38
5.4	Doelmatigheid	41
5.5	Vermogensinzet	42
5.6	Bewonder- en verwonderpunten	43
5.7	Totale beoordeling presteren naar vermogen	44
6	Governance	45
6.1	Beoordelingskader	45
6.2	Relevante ontwikkelingen	45
6.3	Besturing	45
6.3.1	Plan	45
6.3.2	Check	46
6.3.3	Act	47
6.4	Intern toezicht	48
6.4.1	Functioneren raad van commissarissen	48
6.4.2	Toetsingskader	50
6.4.3	Governancecode	50
6.5	Externe legitimering en verantwoording	51
6.5.1	Externe legitimatie	51
6.5.2	Openbare verantwoording	51
6.6	Bewonder- en verwonderpunten	52
6.7	Totale beoordeling Governance	52
7	Bijlagen	53
	Position paper	54
	Factsheet maatschappelijke prestaties	61
	Overzicht geïnterviewde personen	68
	Korte cv's visitatoren	71
	Onafhankelijkheidsverklaringen	72
	Meetschaal	74
	Werkwijze visitatiecommissie	77
	Bronnenoverzicht	78
	Uitgebreid overzicht prestaties (Prestatiemonitor Opgaven en Ambities)	81

Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties

1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties

1.1 Terugblik op de vorige visitatie

Aangezien KleurrijkWonen in 2013 en 2014 vervlochten is vanuit twee rechtsvoorgangers -de stichting volkshuisvesting Tiel (SVT) en KleurrijkWonen (KW)- kent dit visitatierapport een enigszins afwijkende vorm. Daar waar dienstbaar wordt de vertrekpositie vanuit de rechtsvoorgangers SVT en KW zichtbaar gemaakt en gespiegeld aan de situatie bij het nieuwe KleurrijkWonen.

ONTWIKKELING OP HET GEBIED VAN AMBITIES EN OPGAVEN	
SVT 2007-2010	KW 2007-2010
De afspraken en de resultaten voor Tiel waren onvoldoende SMART geformuleerd. Voor de andere gemeente waren geen ambities beschreven.	KW kreeg geen beoordeling omdat de ambities en opgaven onvoldoende SMART waren geformuleerd. KW moest dit aspect verbeteren.
KleurrijkWonen (2011-2015)	
De huidige visitatiecommissie heeft geconstateerd dat de fusie op het gebied van het SMART formuleren van ambities tot belangrijke progressie heeft geleid. KleurrijkWonen heeft haar ambities op een bijzonder heldere en uitgewerkte wijze bepaald, besproken met stakeholders, vastgelegd, bewaakt en intern en extern gecommuniceerd. Het feit dat KleurrijkWonen tijdens een turbulente tijd voor corporaties uit een fusieproces is ontstaan, heeft niet gemaakt dat ze de aandacht voor haar volkshuisvestelijke ambities uit het oog is verloren. KleurrijkWonen heeft helder voor ogen welke opgaven gerealiseerd dienen te worden, zowel qua herstructurering van de voorraad (aanpassing en sloop), nieuwbouw, leefbaarheid als huurbeleid. KleurrijkWonen maakte haar, ondertussen wel helder omschreven opgaven, ook in een tijd van fusie, over het algemeen goed waar.	

ONTWIKKELING OP HET GEBIED VAN BELANGHEBBENDEN	
SVT 2007-2010	KW 2007-2010
Men waardeerde de prestaties als voldoende en vond SVT degelijk, betrouwbaar en sociaal maar niet innovatief. De bewoners vonden dat SVT meer van zich moest laten horen. De communicatie werd als verbeterpunt benoemd.	De belanghebbenden waren voldoende tevreden. Men vond KW betrokken, initiatiefrijk is en betrouwbaar. De communicatie en transparantie van de corporatie zijn nog verder te vergroten en de werkzaamheden te concentreren op de kerntaken.
KleurrijkWonen (2011-2015)	
De huidige visitatiecommissie heeft geconstateerd dat KleurrijkWonen wordt omschreven en beleefd als een professionele, toegankelijke en betrouwbare corporatie. Men oordeelt over het algemeen positief. KleurrijkWonen is gefuseerd en kent een grotere schaal, en dat geldt niet voor een flink aantal van de betreffende kleine gemeenten en afzonderlijke huurdersverenigingen (die in een platform samenwerken). De grotere gemeenten zijn relatief positiever in hun mening over KleurrijkWonen dan de kleinere gemeenten, die aangeven te moeten wennen aan de verzakelijking die in contacten is opgetreden door: de aangepaste regelgeving én de schaalvergroting die door de fusie is ontstaan. Huurders zijn tevreden maar geven (overigens zonder enige aanleiding vanuit de corporatie) aan	

bevreesd te zijn dat de beschikbaar gestelde vergoedingen per vereniging per jaar door de fusie en wens om de bedrijfskosten te verlagen ter discussie zal worden gesteld.

ONTWIKKELING OP HET GEBIED VAN VERMOGEN

SVT 2007-2010

Het oordeel over de SVT was voldoende. Een duidelijk en schriftelijk vastgelegd integraal financieel inhoudelijk afwegingskader voor de activiteiten was niet aanwezig.

KW 2007-2010

De financiële positie was voldoende. De financiële planning- en controlcyclus verdiende verdere verbetering..

KleurrijkWonen (2011-2015)

De huidige visitatiecommissie heeft geconstateerd dat KleurrijkWonen financieel gezond is én, belangrijker nog, de komende jaren financieel gezond zal blijven. Het administratief gelijkschakelen van de beide administraties heeft aanmerkelijk meer tijd en inspanning gevergd dan vooraf was ingeschat, maar door bijsturing raakt de nieuwe organisatie steeds beter ingewerkt in de deels nieuwe systemen en werkwijzen. De visitatiecommissie is van oordeel dat er weliswaar hobbels zijn overwonnen, er her en der nog afgelakt moet worden, maar dat de beheersing van de bedrijfsvoering en daarmee de continuïteit van de organisatie tijdens de reorganisatie steeds gegarandeerd is geweest.

ONTWIKKELING OP HET GEBIED VAN DE GOVERNANCE

SVT 2007-2010

Maar net voldoende. Alle onderdelen waren voor verbetering vatbaar. De transparantie werd als onvoldoende beoordeeld.

KW 2007-2010

De feitelijke governance-structuur was op orde, maar KW was onvoldoende 'in control'. Er was nog niet op alle onderdelen sprake van SMART weergegeven monitoring van de ambities.

KleurrijkWonen (2011-2015)

De huidige visitatiecommissie heeft geconstateerd dat het KleurrijkWonen op het gebied van governance is gelukt om het niveau van de SVT en KW te overstijgen. De plan, check en act cyclus is op orde gebracht. De plannen zijn een stuk overzichtelijker en richtinggeverder vormgegeven (van 64 hoofdpunten teruggebracht naar 5 overzichtelijke hoofdpunten, die per punt zijn uitgewerkt in overzichtelijke en meetbare substrategieën) en in een volgbaar management en controlsysteem vervat. De raad van commissarissen vormt een (qua achtergronden en persoonlijkheden) goede mix vanuit beide rechtsvoorgangers en geeft op een actieve wijze vorm aan zowel haar richtinggevende, controlerende, klankbord als werkgeverstaken. De transparantie van KleurrijkWonen is ondertussen goed. De verslagen munten uit in compleetheit en overzichtelijkheid.

Woningcorporatie KleurrijkWonen onderzoekt fusie met SVT

vr 22 mrt 2013, 8:24



REGIO • De woningcorporaties SVT en KleurrijkWonen starten binnenkort een fusieonderzoek.

In een intentieovereenkomst geven de corporaties aan te onderzoeken of een fusie per 1 januari 2014 haalbaar is. Beide woningcorporaties willen met de fusie hun slagkracht in de regio vergroten door samenvoeging van taken. Door bundeling van krachten willen zij gezamenlijk beter in staat zijn de maatschappelijke en volkshuisvestelijke opgaven in het werkgebied uit te voeren.

Uitgangspunt is een regionaal werkende corporatie in een groter werkgebied. Het werkgebied van de toekomstige, nieuwe woningcorporatie omvat de gemeenten Buren, Culemborg, Geldermalsen, Giessenlanden, Leerdam, Lingewaal en Tiel. Het totale woningbezit komt op circa 15.000 woningen.

KleurrijkWonen vormt een voorbeeld van een geslaagde fusieorganisatie

Uit onderzoek blijkt dat lang niet alle fusies het succes opleveren dat werd verwacht. De fusie van de SVT en KW tot KleurrijkWonen vormt hierop een gunstige uitzondering. De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat KleurrijkWonen er in is geslaagd om de doelstellingen die ten grondslag lagen aan het besluit om de SVT en KW te fuseren tot één organisatie heeft gerealiseerd. KleurrijkWonen is een professionele organisatie, met heldere ambities, die erin slaagt haar opgaven doorgaans te realiseren, in een open verhouding staat tot haar belanghebbenden, financieel gezond is en een goede governance kent, met een grote transparantie in haar publieke verantwoording.

1.2 Recensie

KleurrijkWonen heeft zich verbeterd ten tijde van een “perfect storm” van fusie, verhuurdersheffing, saneringsbijdrage en sterk veranderende regelgeving, wat een enorme prestatie is.

In 2014 zijn KW en de SVT gefuseerd en verder gegaan onder de naam Stichting KleurrijkWonen. Met deze fusie werd meerwaarde voor huurders beoogd door via verdere professionalisering (die binnen een grotere organisatie mogelijk is) de volkshuisvestelijke opgave en dienstverlening aan huurders nog beter in te richten. Tijdens deze fusie is KleurrijkWonen, net als de andere corporaties, geconfronteerd met (de uitkomsten van) een parlementaire enquête, een verhuurdersheffing en een saneringsbijdrage. Dit werd onmiddellijk gevolgd door een hoog aantal (wijzigingen in) regels van de rijksoverheid, zoals de nieuwe woningwet en waarderingseis van het bezit naar marktwaarde. Het naast de fusie aanpassen aan dit alles heeft nog een extra druk gelegd door de noodzaak van aanpassing van bedrijfsaspecten (van ondernemingsplan tot personeelsplan en van huisvesting tot aanpassing van de administratie). De visitatiecommissie heeft met genoegen kunnen constateren dat KleurrijkWonen deze “perfect storm” goed heeft doorstaan. Daarbij heeft het administratief (met name financieel) gelijkgeschakelen van de beide administraties grotere inspanning en meer tijd gevergd dan vooraf was ingeschat. Er is adequaat bijgestuurd door het opstarten van het project “In één keer goed” en het doorvoeren van personele aanpassingen. Dit heeft er in de loop van 2015 en de eerste maanden van 2016 toe geleid dat de organisatie steeds beter is ingewerkt in de deels nieuwe systemen en werkwijzen. Het ziekteverzuim, wat al niet hoog was, is ten opzichte van de fusieperiode afgenomen, de medewerkers werken samen in één nieuwe

bedrijfsruimte in Tiel of bij de huurders en belanghebbenden op locatie en (het meest belangrijke) de volkshuisvestelijke doelen zijn grotendeels bereikt. KleurrijkWonen kan in 2016 de nieuw gebouwde organisatie “aflakken” en is klaar voor een gezonde toekomst en heeft op dit moment geen intern belang bij verdere groei en/of fusie.

KleurrijkWonen heeft zich tijdig voorbereid op de veranderende regelgeving van de rijksoverheid.

De rijksprioriteiten zijn herkenbaar in het beleid van KleurrijkWonen. De voorbereiding op het passend toewijzen van 95% van de doelgroep in een woning onder de aftoppingsgrens (eis per 1 januari 2016) is tijdig gestart. Voor de onderscheiding van DAEB (voor de doelgroep) en niet (voor de doelgroep) DAEB bezit is gekozen voor administratieve scheiding. Een risicobeschrijving ten aanzien van het niet DAEB bezit is opgesteld. Samen met gemeenten en huurdersorganisatie zijn prestatieafspraken gemaakt en is men actief op zoek naar en hanteert men een variatie van contactmogelijkheden met huurdersorganisaties en bewoners(commisseries). De activiteiten om het bezit van SVT te waarderen naar marktwaarde (dat van KW was al gewaardeerd naar marktwaarde) zijn tijdig aangevangen en de vereiste reglementen inzake financieel beleid, beheer en risicobeheersing zijn tot stand gebracht. De verlaagde maximale Loan to Value (verlaagd van 75 naar 50%) wordt niet overschreden.

KleurrijkWonen is een professionele en innovatieve organisatie.

De fusie is mede ingegeven vanuit een wens te kunnen groeien in professionaliteit en zich op (een zakelijke wijze) te kunnen richten op het samen met de huurders en gemeenten op een innovatieve wijze invulling geven aan de volkshuisvestelijke taak. Het is de visitatiecommissie gebleken dat de organisatie professioneel en innovatief werkt. Zowel op het niveau van het bestuur, het managementteam, de strategisch adviseurs als de medewerkers. Men wil per jaar tenminste één vernieuwing presteren in een bedrijfsproces dat ten goede komt aan de klant; en de visitatiecommissie heeft geconstateerd dat dit lukt. Het eigen huisvestingsbeleid vormt daarvan een voorbeeld en is er (zoals een manager het uitdrukte) op gericht dat ‘wanneer je iets te doen hebt, je dat vooral niet hier (lees kantoor) maar bij de partner of huurder moet doen’. KleurrijkWonen is op dit moment nog lid van KWH maar werkt aan een eigen stelsel van kwaliteitszorg voor de huurders met kwaliteitsmetingen en “after sales” zodat men sneller in staat is om in te spelen op de wensen van haar klanten. Daarnaast heeft het systeem van vastgoedsturing vervangen door een systeem van vastgoedmarketing waarbij verschillende naar klantgroepen gedifferentieerde benaderingen worden gehanteerd. KleurrijkWonen heeft een beleid in voorbereiding van naar de individuele inkomenspositie gedifferentieerde huurverlaging voor bepaalde huurders. Verder is een proef met doorstroombevorderende maatregelen gericht op scheefwonende ouderen met succes afgerond en binnen het beleid opgenomen.

De visitatiecommissie heeft waargenomen dat beide bestuurders elkaar qua persoonlijkheden, belangstellingsgebieden en achtergrond goed aanvullen en elkaar regelmatig “de spiegel voorhouden”. Bij de strategisch adviseurs en management team bestaat de wens om qua langere termijn strategiebepaling als één team op te trekken met de beide bestuurders en raad van commissarissen. Deze wens vormt naar de mening van de visitatiecommissie een logisch uitvloeisel van het je omringen met kwaliteit; met andere woorden “wanneer je kiest voor professionaliteit gebruik het dan ook ten volle”.

De woningwet verwacht - en KleurrijkWonen, zorg- en welzijnspartners verdienen- gemeenten en huurders die in een gemeenschappelijke visie waarlijke partners willen en kunnen zijn.

KleurrijkWonen is gefuseerd, maar dat geldt niet voor een flink aantal van de betrekkelijk kleine gemeenten en huurdersverenigingen (die overigens in een platform samenwerken).

Uit de interviews is de visitatiecommissie gebleken dat de woonregio bestuurlijk gezien als “niet homogeen” is te beschouwen, waarbij een deel van de kleinere gemeenten uit met name het Rivierenland nut noch noodzaak van een regionale (kwantitatieve en kwalitatieve) visie op wonen, zorg en welzijn erkennen; men sprak vooral vanuit lokale belangen. De grotere gemeenten zijn dan ook relatief positiever in hun mening over KleurrijkWonen dan de kleinere gemeenten, die aangeven te moeten wennen aan de verzakelijking die in contacten is opgetreden door én de aangepaste regelgeving én de schaalvergroting door fusie. De wens om te komen tot een, wellicht voor naar grotere en kleinere gemeenten gedifferentieerde, visie bestaat er wel bij de geïnterviewde huurders, zorg- en welzijnspartijen en staat als uitgangspunt beschreven in de gewijzigde woningwet. De visitatiecommissie is van mening dat de bewoners van de woonregio en dus ook de huurders van KleurrijkWonen er belang bij hebben dat er gestart wordt met de concrete kwantitatieve uitwerking van het regionale woningbehoefteonderzoek aangevuld met kwalitatieve uitwerkingen op het gebied van wonen, welzijn en zorg. De visitatiecommissie geeft -gegeven de waarnemingen- in overweging hiervoor boven de gemeenten en provincie een onafhankelijk deskundige in te schakelen om hieraan invulling te geven.

Huurdersorganisaties zijn tevreden maar geven aan niet te willen fuseren en de huidige kleinschalige benadering te willen handhaven. KleurrijkWonen heeft reeds geïnvesteerd in de opleiding en kwaliteit van de huurdersverenigingen. De visitatiecommissie is er van overtuigd dat de bedoeling van de nieuwe woningwet pas goed tot haar recht komt bij een meer gelijkwaardig partnerschap van huurders, corporaties en gemeenten. De visitatiecommissie denkt dat het daarom goed is om te blijven werken aan het betrekken en professionaliseren van de huurdersverenigingen en desgewenst de kleinere gemeenten. Het voornemen van KleurrijkWonen om via haar digitale klantenpanel andere groepen dan alleen de georganiseerde huurders te betrekken sluit hierbij goed aan.

KleurrijkWonen is qua vermogenspositie voldoende in control, financieel gezond en zal dat de komende jaren blijven.

KleurrijkWonen is financieel gezond én -belangrijker nog- zal naar verwachting de komende jaren ook financieel gezond blijven. De bedrijfslasten zijn relatief (in vergelijking met die van de rechtsvoorgangers en referentiecorporaties) behoorlijk omlaag gebracht en de kasstroomsturing is goed. Het administratief gelijk-schakelen van de beide administraties was sowieso al geen sinecure. De veranderende regelgeving van de rijksoverheid (splitsen van DAEB van niet DAEB bezit) en nieuwe herwaarderingsregels kwamen daar nog eens overheen. De administratieve vervlechting heeft dan ook meer tijd en inspanning gevergd dan vooraf was ingeschat. Daarbij heeft men, samen met de accountant, de vinger aan de pols gehouden en bijgestuurd. De autoriteit woningbouwcorporaties (Aw) heeft -naar aanleiding van het accountantsverslag waarin hierover opmerkingen werden gemaakt- in haar toezichtbrief 2015 een aantal extra rapportagemomenten en rapportage aspecten opgelegd. Hieraan is door KleurrijkWonen invulling gegeven. De meerjarenbegroting 2016 en het daarbij behorende risicoplan, de voortgang van het project “In één keer beter”, de management letter 2015 en de kwartaalrapportages zijn met de Aw gedeeld. De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat de nieuwe organisatie steeds beter ingewerkt raakt in de deels nieuwe systemen en werkwijzen. De visitatiecommissie is van oordeel dat er weliswaar belangrijke hobbels moesten worden overwonnen, er her en der nog afgelakt moet worden, maar dat de beheersing van de bedrijfsvoering en daarmee de continuïteit van de organisatie tijdens de reorganisatie steeds gegarandeerd is geweest.

De nieuwe organisatie is snel neergezet en zal het komende jaar meer in evenwicht en rust komen.

Het is gelukt om de nieuwe organisatie betrekkelijk snel neer te zetten en te centraliseren. De hierboven genoemde gelijkschakeling, extra werkzaamheden door veranderende regelgeving en extra

rapportageverplichtingen hebben met name in de sector Bedrijf tot extra fysieke en mentale werkdruk aanleiding gegeven. Ten opzichte van de sectoren Ontwikkeling en Klant heeft Bedrijf daardoor wat meer tijd nodig om het ondersteunende leiderschap, de matrixorganisatie en het principe van zelforganiseren (vrij te bepalen hoe bij doelrealisatie) in de praktijk daadwerkelijk vorm te geven.

De gewenste professioneel zakelijke dienstgerichtheid heeft, samen met de fusie, geleid tot personele ingrepen. De gewenste interne ontwikkelingen en de wijze waarop deze bereikt worden zijn beschreven in het plan "Stip op de horizon". Daarbij wordt nog nagedacht over de vraag in hoeverre een werkgroep cultuur/gedrag vormgegeven wordt. De visitatiecommissie denkt op basis van haar waarnemingen en de interviews dat het instellen van een dergelijke werkgroep weliswaar tijd kost maar kan bijdragen aan het verder invulling geven aan wensbegrippen als 'dienend leiderschap', zelforganisatie en lean werken.

De raad van commissarissen is eind 2016 in zijn totaliteit aftredend en herbenoembaar. Deze concentratie in tijd is ongewenst vanuit continuïteitsoogpunt. De visitatiecommissie vindt het te prijzen dat de raad van commissarissen een extern bureau heeft gevraagd bindend te adviseren over een werkwijze/selectiewijze die moet leiden tot een evenwichtigere spreiding in tijd onder handhaving van de vereiste fit, proper en vertegenwoordigende vereisten.

KleurrijkWonen is op weg naar wat ze wil zijn; doelgericht, betrokken, persoonlijk, oplossingsgericht en vooral ook transparant.

Deze vijf aspecten zijn voor KleurrijkWonen de kernwaarden waarin de nog jonge organisatie herkenbaar wil zijn. De visitatiecommissie kan op basis van de documenten en de interviews bevestigen dat KleurrijkWonen (raad van commissarissen, bestuur en medewerkers) vooral betrokken zijn bij de doelgroep en kerntaak: het huisvesting bieden aan mensen die daar niet zelfstandig in kunnen voorzien. Zowel uit de plannen als de interne activiteiten is herkenbaar dat men in de keuze voor de te verbeteren processen doelgericht kiest voor het klantbelang en dus een op mensen (huurders en stakeholders) persoonlijke gerichte houding. Qua huisvesting is er weliswaar gecentraliseerd, maar men is alert geweest op klantbenadering door decentrale balies, gedeeld met belanghebbenden, in stand te houden, te investeren in digitale klantcontacten en contacten met de huurders waar mogelijk bij de huurder thuis, vorm te geven. De onderhoudsdienst speelt hierin een belangrijke rol en is niet meer als louter technisch dienstverlener te benoemen, maar als een sociaal-technische onderhoudsdienst. Bovenal vindt de visitatiecommissie KleurrijkWonen bewust transparant. De ambities, mate van realisatie van de ambities en opgaven, de wijze van besturen, de financiën en andere aspecten worden consequent en volledig gepubliceerd en besproken met de belanghebbenden.

Verbeterpunten

Als verbeterpunten noemt de commissie:

1. *Inschatten tempo veranderbaarheid organisatie in relatie tot ambitie RvB.*
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 RvB/ strategisch adviseurs én MT.*
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.*

Tot slot, de reflectie van de commissie op de Position Paper (de kijk van de corporatie zelf op haar functioneren).

Het valt het de commissie op dat de corporatie zich bewust is van haar speelveld, dat continu aanpassingen van de corporatie vraagt: anticiperen op de klantvragen van morgen. KleurrijkWonen kiest er voor dit speelveld te betreden als een organisatie, die zorgdraagt voor het goed ingevuld hebben van de randvoorwaarden (financiën, governance). Het valt de commissie op, dat vooral het sturen van de organisatie, door middel van het SMART definiëren van opgaven en ambities in de reflectie voorop staat. Daarbinnen heeft de relatie en afspraken met de belanghebbenden een zeer hoge prioriteit gekregen. Er is ruimte voor vernieuwing en er wordt expliciet rekening gehouden met (toekomstige) klanten). Deze reflectie vormt in de ogen van de commissie een goede voedingsbodem voor de genoemde verbeterpunten.

1.3 Integrale scorekaart 2011-2015

Presteren naar opgaven en ambities										
	prestatievelde						gemiddelde	Weging	eindcijfer	
	1	2	3	4	5	6				
Prestaties in het licht van de opgaven	7,5	8,3	6,7	7,3	7,3	8	7,5	75%	7,4	
Ambities in relatie tot de opgaven							7	25%		
Presteren volgens belanghebbenden										
	prestatievelde						gemiddelde	Weging	eindcijfer	
	1	2	3	4	5	6				
Prestaties	7,2	7,4	7,0	7,3	7,0	7,4	7,2	50%	7,1	
Relatie en communicatie							7,3	25%		
Invloed op beleid							6,8	25%		
Presteren naar vermogen										
								Weging	eindcijfer	
Financiële continuïteit							7	30%	7,7	
Doelmatigheid							8	30%		
Vermogensinzet							8	40%		
Governance										
								gemiddelde	Weging	eindcijfer
Besturing	Plan					8,5	8,2	33%	7,5	
	Check					8				
	Act					8				
Intern toezicht	Functioneren RvC					7,3	6,4	33%		
	Toetsingskader					7				
	Toepassing governancecode					5				
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie					8	8,0	33%		
	Openbare verantwoording					8				

In dit visitatierapport is de voorgeschreven meetschaal gehanteerd, conform de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties Versie 5.0. De meetschaal is opgenomen in de bijlagen. De decimalen zijn ontstaan door het gemiddelde van de onderliggende cijfers te berekenen.

1.4 Samenvatting

Deze visitatie vond plaats conform de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties Versie 5.0 tussen maart en juni 2016. De gesprekken met belanghebbenden en vertegenwoordigers van KleurrijkWonen hebben plaatsgevonden op 11 en 12 mei 2016.

Opgaven en ambities: 7,4 Ten opzichte van de opgaven in het diverse werkgebied is ruim voldoende tot goed gescoord. En dit met een ruim voldoende ambitie. Dit beoordelingsperspectief bestaat uit 5 gedefinieerde soorten prestaties, welke alle ruim voldoende zijn geleverd. Over de gehele linie laat KleurrijkWonen zien, dat ze in staat is aan de volkshuisvestelijke opgaven in het gebied te voldoen. De toewijzing is op orde, de betaalbaarheid goed, men voldoet aan de afspraken ten aanzien van het aanpassen van het bezit voor ouderen: er zijn meer woningen rollator- en zelfs rolstoeltoegankelijk dan het contract met de gemeenten aangaf. Er zijn zeer goede resultaten ten aanzien van bijzondere doelgroepen, zoals mensen met een verstandelijke beperking. De kwaliteit van de woningen voldoet, de kwaliteit van de dienstverlening en energieprestatie zijn ruim voldoende. Aan de nieuwbouwopgaven is meer dan ruim voldoende voldaan. Leefbaarheid en aanpak overlast ruim voldoende. De waardering voor het product 'Woongoud' heeft de commissie beoordeeld als goed.

Belanghebbenden: 7,1

De belanghebbenden in het werkgebied van KleurrijkWonen zijn redelijk tevreden over de prestaties van KleurrijkWonen. De grotere gemeenten zijn iets positiever dan de kleine. Uit de gegeven oordelen blijkt dat de communicatie en relatie als ruim voldoende worden ervaren evenals de invloed op beleid. De reputatiemonitor laat over de gehele linie een zeer ruime voldoende (7,4) score zien. De huurdersorganisaties zijn over het algemeen redelijk te spreken over de corporatie, en geven een pluim voor de scholing die de corporatie voor hen heeft georganiseerd.

Vermogen: 7,7

De visitatiecommissie is van oordeel dat er weliswaar – in de administratie als gevolg van de fusie- belangrijke hobbels moesten worden overwonnen, maar dat de beheersing van de bedrijfsvoering en daarmee de continuïteit van de organisatie tijdens de reorganisatie steeds gegarandeerd is geweest. KleurrijkWonen is financieel gezond én -belangrijker nog- zal naar verwachting de komende jaren ook financieel gezond blijven. De bedrijfslasten zijn relatief (in vergelijking met die van de rechtsvoorgangers en referentiecorporaties) behoorlijk omlaag gebracht en de kasstroomsturing is goed.

Governance: 7,5

De visitatiecommissie kan op basis van de documenten en de interviews bevestigen dat KleurrijkWonen (raad van commissarissen, bestuur en medewerkers) betrokken zijn bij de doelgroep en kerntaak: het huisvesting bieden aan mensen die daar niet zelfstandig in kunnen voorzien. De sturing is geheel op orde en transparant. Was er niet een kleine onvolkomenheid geconstateerd in het naleven van de governancecode in de periode vlak voorafgaande aan de fusie (meer dan twee zittingstermijnen van twee commissarissen van SVT), dan was de overall beoordeling gewoon goed geweest. Nu een mooie 7,5!

1.5 SWOT diagram

Goed ontwikkeld

- Een redelijk snel gerealiseerde fusie doorgevoerd in tijden dat er heffingen werden opgelegd en veel veranderingen in regelgeving moesten worden doorgevoerd.
- In turbulente tijden toch realiseren van de ambities en opgaven resulterende in veel investeringen in Leerdam, Culemborg en Geldermalsen.

Te verbeteren

- Het weghalen van de scherpe kantjes die de professionalisering, nieuwe wetgeving en daarmee gepaard gaande verzakelijking bij de huurdersverenigingen en kleinere gemeenten, die aangeven hieraan te moeten wennen.
- Duidelijk maken aan huurdersvereniging dat de verstrekte ondersteuningsbedragen per

-
- Hoog kennis en professioneel niveau binnen bestuurders-team, managementteam, beleidsadviseurs en organisatie opgebouwd.
 - Anticiperen op veranderingen en trends.
 - Doelstellingen en strategieën helder en volgbaar geformuleerd en afgestemd.
 - Vernieuwend en innovatief op meerdere terreinen (vastgoedmarketing, doorstroom ouderen, kwaliteitsmeting, gedifferentieerde huurverlaging).
 - Goede vermogenspositie nu en ook in de toekomst.
 - Vervlechting van RvC, MT, OR en organisatie zonder merkbare bloedgroepen.
 - Uitermate transparante verantwoordingsinformatie.
 - Organisatie is groot genoeg om professionele eigen rol in (realiseren van) visie op wonen, zorg en welzijn te kunnen spelen.
 - De RvC heeft een extern bureau gevraagd bindend te adviseren over een werkwijze/selectiewijze die moet leiden tot een evenwichtigere spreiding in tijd onder handhaving van de vereiste fit, propper en vertegenwoordigende vereisten.

vereniging per jaar door de fusie en wens om de bedrijfskosten te verlagen niet ter discussie zal worden gesteld zal hen rust geven.

- Implementeren van de kwartaalafsluitingen als rust- en inzichtgevend punt in de financiële bedrijfsvoering.
- Aflakken van de nieuwe organisatie waarbij met name de sector Bedrijf de kans en gelegenheid moet krijgen de door de extra fusiewerkzaamheden opgelopen achterstand op het gebied van dienend leiderschap, zelf organiserend werken en het lean gedachtengoed in te lopen.

Als kansen te realiseren

- Doorbreek het politieke afwachten door empowerment van de partners. Het met de partners (en wellicht onder externe begeleiding) overtuigen van de gemeenten van de wettelijk opgedragen realisatie van een woon- en zorgvisie voor de woonregio; niet alleen kwantitatief, maar ook sociaal (vergrijzing, winkelbestanden, scholing, concentratie woonzorg in de woonkernen). Uitwerken van het reeds geformuleerde doel om huurders nog meer aan het stuur te brengen en de belangrijkste adviseur van de corporatie te maken. Betrekken zorg en welzijnshuurders in bewonersverenigingen.
- Het te verwachten toenemende aantal statushouders met gemeente beschouwen als doelgroep.
- Verder vormgeven van dienend leiderschap, zelforganisatie en het lean gedachtengoed.
- Gebruik de opgebouwde kwaliteiten voor het gemeenschappelijk formuleren van de langere termijn strategie door bestuurders, RvC, MT en beleidsadviseurs samen.

Af te wenden bedreigingen

- Te gefragmenteerde gemeenten die vooral oog hebben voor het eigen gebied waardoor er geen kwantitatieve en kwalitatieve visie kan worden geformuleerd met betrekking tot wonen, zorg en welzijn en de bedoeling van de nieuwe woningwet niet of slechts ten dele wordt gerealiseerd.

2 KleurrijkWonen

KleurrijkWonen is op 1 november 2014 gefuseerd met SVT Wonen en doorgegaan onder de naam KleurrijkWonen.

Daar gaat een rijke fusiegeschiedenis aan vooraf. KleurrijkWonen is eind 2008 ontstaan uit een fusie tussen BetuwsWonen en CWL Woningbeheer. Vlak daarna is het woningbezit van het gemeentelijk Woningbedrijf Giessenlanden overgenomen door KleurrijkWonen. Met de fusie in de huidige visitatieperiode dekt de naam KleurrijkWonen opnieuw haar lading: ook het oostelijke deel van Rivierenland - met de gemeenten Buren en Tiel- maakt nu deel uit van het werkgebied van KleurrijkWonen anno 2016.

Zelf maakt de organisatie het onderscheid tussen de grotere kernen (Culemborg, Leerdam, Tiel en dorp Geldermalsen) en een aantal kleinere kernen. Het nieuwe werkgebied ligt in de volgende zeven gemeenten: Buren, Culemborg, Geldermalsen, Giessenlanden, Leerdam, Lingewaal en Tiel. Voor benchmarks binnen de sector wordt KleurrijkWonen geduid als een corporatie met een "Gemiddeld Profiel (Rf05)".

gemeente en kern	totaal # woningen *
totaal # in gemeente Buren	741
totaal # in gemeente Culemborg	3.704
totaal # in gemeente Geldermalsen	2.228
totaal # in gemeente Giessenlanden	1.279
totaal # in gemeente Leerdam	3.207
totaal # in gemeente Lingewaal	1.208
totaal # in gemeente Tiel	3.275
	15.642*
<i>* aantal woningen per 31 december 2014</i>	

KleurrijkWonen maakt onderdeel uit van de Samenwerkende Woningcorporaties in Rivierenland. SWR is een samenwerkingsverband met 7 andere in de regio Rivierenland werkzame woningcorporaties (35.000 woningen): De Kernen, Woonlinie, Woningstichting Maasdriel, SCW Tiel, De Goede Woning- Neerijnen, Stichting Woningbeheer Betuwe en Standvast Wonen. Een thema waarop SWR corporaties met elkaar samenwerken is bijvoorbeeld de woningbouwproductie in Rivierenland. Het aantal woningen verschilt weliswaar onderling, maar de verhoudingen en het denken over de regio gaat op basis van gelijkwaardigheid. KleurrijkWonen werkt daarnaast in het gebied Alblasserwaard/Vijfheerenlanden samen met collega-corporaties (structureel), zoals bijvoorbeeld Tablis Wonen, Stichting Poort6 (Gorinchem), Woningbouwvereniging Nieuw-Lekkerland.

KleurrijkWonen is een stichting. De besturing van KleurrijkWonen is vormgegeven door een raad van commissarissen-model: de raad van bestuur (2 directeur-bestuurders) besturen en het interne toezicht wordt uitgeoefend door een raad van commissarissen. De raad van commissarissen bestaat tenminste uit 3 en ten hoogste uit 10 leden. Voor 2 twee leden kunnen de huurdersvertegenwoordigingen een bindende voordracht doen. Anno 2015 bestaat de raad uit 5 leden, waarvan 2 door de huurdersvertegenwoordigingen zijn voorgedragen.

Het kantoor van KleurrijkWonen is gevestigd in Tiel. Ultimo 2015 werken 180 medewerkers (163,2 fte) aan de realisatie van de ambitie van KleurrijkWonen.

Ambitie 2011- 2015:

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.

Kernwaarden

De volgende waarden zijn gelinkt aan de ambitie van KleurrijkWonen:

- *Transparant* (open, betrouwbaar, zichtbaar, legitimatie)
- *Betrokken* (meeleven, maatschappelijk betrokken, kansen bieden, proactief)
- *Persoonlijk* (ontwikkeling (intern en extern), maatwerk (t.o.v. klant), adviserend, vertrouwen)
- *Oplossingsgericht* (creatief, samenwerking, initiatief, maatwerk)
- *Doelgericht* (professioneel, verantwoordelijk).



Eén van de directeurs bestuurders bezoekt met de visitatiecommissie het complex 'Groot Martin Luther King' in Culemborg, zodat de commissie "gevoel" krijgt bij het bezit en de inspanningen van KleurrijkWonen in het kader van het upgraden van wijken.

Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief

3 Presteren naar Opgaven en Ambities

3.1 Beoordelingskader

Bij Presteren naar Opgaven beoordeelt de visitatiecommissie de prestaties van de corporatie in het licht van de externe opgaven van de corporatie. Onder externe opgaven worden verstaan:

“alle formele en/of in gezamenlijk overleg vastgestelde maatschappelijke opgaven in het werkgebied, zoals vastgelegd in prestatieafspraken of in beleidsdocumenten van de (lokale, regionale en/of landelijke) overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, brancheorganisatie, politie, samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert etc.”

Ook beoordeelt de visitatiecommissie de ambities in licht van de opgaven: passen de ambities bij de externe opgaven?

3.2 Opgaven in het werkgebied van KleurrijkWonen

In dit hoofdstuk worden de prestaties van KleurrijkWonen gerelateerd aan de opgaven in het werkgebied in de periode 2011 tot en met 2015. Deze opgaven zijn vooral gevonden in de prestatieafspraken met de gemeenten Tiel, Culemborg, Geldermalsen, Leerdam, Lingewaal en Giessenlanden. In de bijlagen is de prestatie-monitor opgenomen. In deze monitor worden de prestatieafspraken en de eigen ambities beschreven en vervolgens worden de gerealiseerde prestaties inzichtelijk gemaakt. De prestatie-monitor volgt de indeling in prestatiegebieden van de methodiek en daarmee ook de indeling van dit hoofdstuk.

3.3 Relevante ontwikkelingen

Zoals alle woningcorporaties, heeft KleurrijkWonen te maken met de Europese mededingingsregels, de Novelle en de nieuwe Woningwet. Dit heeft geleid tot restrictieve regelgeving op het gebied van woningtoewijzing, kerntaak en afdrachten in verband met de verhuurders- en saneringsheffing. Een andere relevante ontwikkeling in de visitatieperiode is de fusie van KleurrijkWonen en SVT, samen vormen zij sinds 2014 één grotere organisatie onder de naam KleurrijkWonen.

3.4 Beoordeling prestaties

3.4.1 Huisvesten primaire doelgroep

Woningtoewijzing en doorstroming

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel, omdat de prestaties van KleurrijkWonen gedurende de visitatieperiode gelijk zijn aan de opgaven.

Gemiddeld 91,5% van de woningen wordt in de visitatieperiode toegewezen aan de doelgroep van beleid, dit is conform de opgave. Een andere opgave is dat corporaties zijn gehouden om vrijkomende woningen zoveel als mogelijk toe te wijzen binnen de inkomensgrenzen die de Wet op de Huurtoeslag stelt. In de periode 2011-2014 (de cijfers van 2015 zijn op dit moment nog niet bekend), wordt gemiddeld 70,4% van

de woningen passend toegewezen. Wat betreft het huisvesten van statushouders, vervult KleurrijkWonen haar taak ook voldoende. Wanneer de taakstellingen en realisatie gedurende de hele visitatieperiode in de 7 verschillende gemeentes meegenomen worden, behaalt KleurrijkWonen 96% van haar opgave met betrekking tot het huisvesten van statushouders.

In de prestatieafspraken Culemborg 2014-2018 is de afspraak gemaakt dat de slaagkans in Culemborg met 2,5% verbeterd wordt in de periode 2014-2018, er zijn geen cijfers bekend over de realisatie van deze prestatieafspraken. In de ambities in zowel het ondernemingsplan KleurrijkWonen 2011-2013 als in het ondernemingsplan SVT 2013-2017 wordt gestreefd naar het verhogen van de slaagkans van (actief) woningzoekenden met (gemiddeld) 2%. Deze doelstellingen zijn niet gehaald. Er was onvoldoende aanbod en er waren te weinig verhuisgeneigde woningzoekenden. De experimenten gericht op doorstroming legden te weinig gewicht in de schaal om de marktsituatie te doen kantelen.

De visitatiecommissie is van mening dat ondanks het niet realiseren van de ambitie wat betreft het verhogen van de slaagkans, de prestatie van KleurrijkWonen op het gebied van woningtoewijzing en doorstroming ruim voldoende is.

Betaalbaarheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel, omdat de prestaties van KleurrijkWonen gedurende de visitatieperiode de opgaven overtreffen.

De opgave is dat KleurrijkWonen minimaal moet voldoen aan het huurbeleid van de Rijksoverheid. Niet alle gegevens over de visitatieperiode zijn bekend. Echter uit de gegevens die wel beschikbaar zijn, blijkt dat de gemiddelde huurverhoging 0,3% boven de maximale huursomstijging ligt. De maximale huursomstijging wil zeggen dat de gemiddelde huurprijs van de zelfstandige woningen van een woningcorporatie op 1 juli van dat jaar niet hoger mag zijn dan de gemiddelde huurprijs van de zelfstandige woningen per 30 juni van dat jaar, vermeerderd met de maximale huursomstijging.

Verder is in de prestatieafspraken met de gemeentes Tiel (2008-2012 en 2014-2018), Geldermalsen en Leerdam opgenomen dat de gemeente in 2010 opnieuw de benodigde minimale omvang van de kernvoorraad bepalen. Verder is bepaald dat de sociale huurwoningvoorraad (tot de huurtoeslaggrens) tot het jaar 2017 een minimale omvang heeft van 5.800 woningen. Tevens maken de gemeente Geldermalsen en KleurrijkWonen jaarlijks afspraken over de omvang van de voorraad goedkope en betaalbare huurwoningen. Met de gemeente Leerdam is afgesproken dat de voorraad goedkope en betaalbare huur- en koopwoningen 75% van het bezit van KleurrijkWonen omvat. Uit de beschikbare gegevens blijken het aantal goedkope en betaalbare huurwoningen in de jaren 2011-2014 respectievelijk 13.499, 13.165, 12.100 en 11.507 te zijn, dit is 91%, 89,4%, 84,4% en 79,8% van de totale woningvoorraad. De prestatie overtreft hiermee de opgaven.

In de prestatieafspraken met de gemeente Geldermalsen is opgenomen dat de gemeente en KleurrijkWonen trachten huisuitzettingen te voorkomen en samen werken aan een succesvol tweede kans beleid, dit zonder de verantwoordelijkheid weg te nemen bij de betreffende bewoners. In de visitatieperiode zijn er bij KleurrijkWonen jaarlijks gemiddeld slechts 8 ontruiming n.a.v. een huurachterstand geweest.

Prestatieveld huisvesten primaire doelgroep	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
woningtoewijzing en doorstroming	7
betaalbaarheid	8
Oordeel	7,5

3.4.2 Huisvesten bijzondere doelgroepen

Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel, omdat de prestaties van KleurrijkWonen gedurende de visitatieperiode de opgaven in belangrijke mate evenaren.

In de prestatieafspraken Tiel 2008-2012 staat dat tot en met 2012, 215 bestaande woningen opgewaardeerd worden van 1 naar 2 sterren en 56 bestaande woningen worden opgewaardeerd van 1 naar 3 sterren. Er zijn geen cijfers bekend over de realisering van deze prestatieafpraak.

Ook staat in de prestatieafspraken Tiel 2008-2012, dat door middel van nieuwbouw voornamelijk 3 en 4 sterrenwoningen worden toegevoegd, waarvan in ieder geval 170 woning in de sterrenklasse 4. Hiermee is een start gemaakt in de Passewaay, waar in de periode 2011 t/m 2015, 14 seniorenwoningen en 42 appartementen met 3 sterren zijn gerealiseerd. Over de realisatie van woningen in sterrenklasse 4, zijn geen gegevens bekend. In de prestatieafspraken Tiel 2014-2018 wordt afgesproken dat tot en met 2018 het aantal 2 en 3 sterrenwoningen nog eens stijgt met respectievelijk 103 en 63 woningen. Tot en met 2015 zijn er in Tiel 93, 3 sterrenwoningen gerealiseerd. Dit is meer dan de 63 woningen in de prestatieafspraken. De hoeveelheid gerealiseerde 2 sterrenwoningen is onbekend.

In de prestatieafspraken Geldermalsen 2007-2012 wordt afgesproken dat minstens 40% van het nieuwbouwprogramma van KleurrijkWonen geschikt is of geschikt te maken is voor ouderen, er zijn geen gegevens bekend over de realisatie van deze prestatieafpraak.

In de prestatieafspraken Leerdam 2010-2014 wordt in het actieplan WZW afgesproken om 400 woningen op te plussen in de huursector, er zijn geen cijfers bekend over de realisatie van deze prestatieafpraak. Van veel prestatieafspraken is niet bekend of en in hoe verre deze gerealiseerd zijn.

Van de prestatieafspraken waarbij wel gegevens bekend zijn over de realisatie, is de visitatiecommissie van mening dat de prestatie de opgaven in belangrijke mate evenaart en beoordeelt dit onderdeel daarom met een 6.

Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 10.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel, omdat de prestaties van KleurrijkWonen gedurende de visitatieperiode de opgaven aanzienlijk overtreffen.

In de prestatieafspraken met de gemeente Tiel is opgenomen dat er jaarlijks 36 woningen beschikbaar worden gesteld voor bijzondere doelgroepen. KleurrijkWonen heeft de woningvoorraad beoordeeld op

rollator toegankelijkheid (1 ster) en rolstoel toegankelijkheid (2 sterren). In alle 7 gemeenten zijn er in de visitatieperiode gemiddeld per gemeente 223 geschikte woningen beschikbaar. De visitatiecommissie heeft tevens vastgesteld dat er jaarlijks meer dan 50 woningen beschikbaar zijn gesteld aan personen met een lichamelijk, psychiatrische of verstandelijke beperking. Dit betreft woningen waar in meerdere gevallen meer aanpassingen zijn aangebracht dat alleen het rollator of rolstoel toegankelijk zijn van de woning. Daarmee overtreft Kleurrijk Wonen haar opgaven met meer dan 35%. De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel daarom met een 10.

Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 9.

Voor dit onderdeel geldt dezelfde prestatieafspraken als bij het onderdeel personen met een beperking, namelijk het jaarlijks beschikbaar stellen van 36 woningen voor bijzondere doelgroepen. Er zijn gedurende de visitatieperiode respectievelijk 23, 24, 24, 92 en 81 woningen voor overige bijzondere groepen beschikbaar gekomen, dit is gemiddeld 48,8 woningen per jaar. Dit betreft woningen die zijn aangepast om zorg te kunnen verlenen of begeleiding (eventueel op afstand) plaats te kunnen laten vinden. Kleurrijk Wonen werkt hierbij samen met meerdere partners die zorg en/of begeleid wonen bieden, zoals Prezzent Chapeau – LingeErf en RIBW Nijmegen en Rivierenland. Dit is 35% meer dan de opgave. De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel daarom met een 9.

Prestatieveld huisvesten specifieke doelgroepen	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
ouderen met specifieke behoeften	6
bewoners met beperkingen	10
overige personen	9
Oordeel	8,3

3.4.3 Kwaliteit woningen en woningbeheer

Woningkwaliteit

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel, omdat de prestaties van KleurrijkWonen gedurende de visitatieperiode de opgaven in belangrijke mate evenaren.

In de prestatieafspraken met de gemeente Culemborg 2014-2018 is afgesproken dat 80% van de bewoners in Culemborg minimaal een 7 geeft voor haar woning en voor haar woonomgeving. In 2014 is er geen meting gedaan of deze opgave behaald is. In 2015 is er wel een meting uitgevoerd en blijkt een percentage van 78% haar woning met een 7 of hoger te beoordelen, het gemiddelde cijfer is een 7,3. Wat betreft de woonomgeving blijkt 68% dit te beoordelen met een 7 of hoger en is het gemiddelde cijfer een 6,7. In het ondernemingsplan KleurrijkWonen 2011-2013 is als ambitie opgenomen dat 80% van de bewoners de woning en woningomgeving waarderen met minimaal een 7. De realisatie wat betreft de tevredenheid over de woning is respectievelijk 81%, 83% en 79%. Gemiddeld is dit een percentage van 81%, dit is 1%

hoger als geambieerd. Wat betreft de tevredenheid over de woonomgeving worden percentages gerealiseerd van 76% in 2011, 79% in 2012 en 77% in 2013. Dit is gemiddeld 77,3%, dit is 2,7% lager als geambieerd. In het ondernemingsplan SVT 2013-2017 is de ambitie opgenomen dat 85% van de bewoners hun woning waardeert met minimaal een 7. Er is niet bekend welk percentage gerealiseerd is. De ambitie in het ondernemingsplan KleurrijkWonen 2015-2017 is dat 80% van de huurders tevreden is met de woning en de woonomgeving. In 2014 is er geen meting uitgevoerd, in 2015 blijkt 73% tevreden over de woning en 74% met de woonomgeving, dit is respectievelijk 7% en 6% lager dan gewenst.

Over het onderhoud van de woningen zijn geen prestatieafspraken gemaakt, wel zijn er ambities geformuleerd, namelijk: 'repareren als het kan, vervangen als het moet', waarbij niet wordt gehandeld op basis van theoretische criteria, maar op basis van feitelijke bruikbaarheid voor de huurder. Uit de prestaties van KleurrijkWonen voor en na de fusie, blijkt dat het begrote budget voor het onderhoud dicht in de buurt ligt van het bedrag dat daadwerkelijk is besteed aan het uitvoeren van planmatig en dagelijks onderhoud.

De afwijkingen zijn minimaal en heffen elkaar in de opeenvolgende jaren weer op.

De visitatiecommissie is van mening dat de prestatie de opgaven in belangrijke mate evenaart en beoordeelt dit onderdeel daarom met een 6.

Kwaliteit dienstverlening

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel, omdat de prestaties van KleurrijkWonen gedurende de visitatieperiode gelijk zijn aan de opgaven.

Er zijn geen prestatieafspraken geformuleerd betreft de kwaliteit van de dienstverlening. Wel zijn er ambities opgenomen in de diverse ondernemingsplannen. Zo staat in het ondernemingsplan KleurrijkWonen 2015-2017 de volgende ambitie: 70% van de actief woningzoekenden is tevreden over hoe de nieuwe organisatie ze helpt in hun zoektocht naar een woning. Tevens is de ambitie van KleurrijkWonen om te voldoen aan de KWH-normen, dit wordt behaald. In het ondernemingsplan SVT 2012-2016 wordt een minimale klantwaardering van 7,5 voor dienstverlening in algemene zin geambieerd. Over 2011 zijn geen cijfers bekend, in 2012 en 2013 wordt gemiddeld een 7,2 gescoord op de algemene dienstverlening, dit is 4% lager dan gewenst.

Energie en duurzaamheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel, omdat de prestaties van KleurrijkWonen gedurende de visitatieperiode gelijk zijn aan de opgaven.

In het Koepelconvenant Energiebesparing Gebouwde Omgeving is opgenomen dat corporatiewoningen in 2021 gemiddeld energielabel B hebben. KleurrijkWonen is nog niet op dit niveau, maar er is wel een stijging zichtbaar van 2,4% van 2014 op 2015. In 2015 voldoet 28% aan de richtlijnen van het Koepelconvenant. Er is dus nog voldoende werk aan de winkel, maar er is sprake van een beweging in de juiste richting.

In het ondernemingsplan KleurrijkWonen 2011-2013 is de ambitie opgenomen van 70% van het woningbezit een energielabel C heeft. Waar dit percentage in 2011 nog 47% was, was dit in 2013 77% en is in 2016 inmiddels boven de 80%. De ambitie is dus behaald. KleurrijkWonen investeert in 8 jaar 26 miljoen euro zonder dat dit leidt tot huurverhoging.

Prestatieveld kwaliteit van de woningen en woningbeheer	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
woningkwaliteit	6
kwaliteit van dienstverlening	7
energie en duurzaamheid	7
Oordeel	6,7

3.4.4 (Des)Investeren in vastgoed

Nieuwbouw

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel, omdat de prestaties van KleurrijkWonen gedurende de visitatieperiode de opgaven overtreffen.

In de prestatieafspraken met de gemeente Tiel 2008-2012, is afgesproken dat er tot en met 2012 minimaal 357 huurwoningen, inclusief bijzondere woonvormen, in Tiel gerealiseerd worden. Dit is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de verschillende betrokken partijen. Het betreft de projecten De Waarden (57 woningen, accommodatie en gymzaal), ECT Passewaaij, nieuwbouw ECT1 en Zorgsteunpunt Wilglaan. Op ECT Passewaaij na, zijn alle projecten op tijd gerealiseerd.

In de prestatieafspraken met Geldermalsen 2007-2012 is opgenomen dat minstens 40% van het nieuwbouwprogramma KleurrijkWonen geschikt moet zijn voor ouderen (of geschikt te maken). Verder wil KleurrijkWonen met de realisatie van betaalbare huurwoningen de doorstroming bevorderen. Voor starters worden zowel goedkope koopwoningen als huurwoningen gebouwd.

Gedurende de visitatieperiode blijkt respectievelijk 207%, 250%, 206%, 101% en 128% van de geplande nieuwbouwwoningen gerealiseerd te zijn.

Sloop, samenvoeging

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel, omdat de prestaties van KleurrijkWonen gedurende de visitatieperiode gelijk zijn aan de opgaven.

Er zijn geen prestatieafspraken vastgesteld bij dit onderdeel. De ambities van KleurrijkWonen voor de periode 2011-2015 zijn respectievelijk 30, 77, 355, 21 en 180 te slopen woningen. Hierbij moet worden aangetekend dat SVT geen ambities op de vlak had geformuleerd.

De geformuleerde ambities, die rechtstreeks gekoppeld waren aan te realiseren nieuwbouwprojecten, zijn in alle jaren gerealiseerd. Daarmee is de prestatie gelijk aan de ambitie.

Verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud)

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel, omdat de prestaties van KleurrijkWonen gedurende de visitatieperiode gelijk zijn aan de opgaven.

In de prestatieafspraken Tiel 2008-2012 is opgenomen dat SCW en SVT de komende 10 jaar de woonkwaliteit van 20% van hun bestaande woningvoorraad willen verhogen door middel van (planmatig) grootonderhoud, renovatie en sloop/nieuwbouw. In de prestatieafspraken Geldermalsen 2007-2012 is opgenomen dat de gemeente en KleurrijkWonen samen werken aan de herstructurering van de Rivierenwijk.

In de periode 2011-2015 zijn respectievelijk 306 (SVT 186 en KleurrijkWonen 120), 167 (geen cijfers SVT bekend), 187, 183 en 824 woningen gepland om verbeteringen te realiseren.

In alle jaren zijn deze aantallen ook daadwerkelijk gerealiseerd, waarbij in 2012 door SVT 349 woningen zijn verbeterd. Hiermee voldoet KleurrijkWonen aan de opgaven, derhalve een 7.

Maatschappelijk vastgoed

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel niet.

Er zijn geen prestatieafspraken of ambities geformuleerd. De visitatiecommissie kan dit onderdeel niet beoordelen.

KleurrijkWonen heeft in de visitatieperiode in diverse gemeenten maatschappelijk vastgoed gerealiseerd.

Verkoop

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel, omdat de prestaties van KleurrijkWonen gedurende de visitatieperiode gelijk zijn aan de opgaven.

In de prestatieafspraken 2014-2018 met de gemeente Tiel, is opgenomen dat SCW en SVT de te verkopen woningen aanbieden met de startersrenteregeling, waardoor huishoudens met een inkomen onder €43.000, tot 25% op hun maandlasten kunnen besparen t.o.v. een gewone hypotheek.

In 2014 was de doelstelling om 60 woningen te verkopen, uiteindelijk werden 123 huurwoningen van het bestaande bezit verkocht. Van deze verkochte woningen werden er 42 met koopgarant verkocht en 19 woningen met startersrenteregeling. De visitatiecommissie is van mening dat de prestatie gelijk is aan de gestelde opgave, er is immers in 2014 19 keer gebruik gemaakt van de startersrenteregeling. Dit onderdeel wordt daarom beoordeeld met een 7.

Prestatieveld (des)investeren in vastgoed	Beoordeling visitatiecommissie
nieuwbouw	8
sloop / samenvoeging	7
verbeteren bestaand bezit	7
maatschappelijk vastgoed	-
verkoop	7
Oordeel	7,3

3.4.5 Kwaliteit van wijken en buurten

Leefbaarheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel, omdat de prestaties van KleurrijkWonen gedurende de visitatieperiode gelijk zijn aan de opgaven.

In de prestatieafspraken Tiel 2014-2018 is opgenomen dat er een taakstellend budget beschikbaar wordt gesteld van in totaal € 100.000 dat ingezet wordt voor leefbaarheidsactiviteiten die een directe relatie hebben met het woningbezit van de corporatie. Dit budget is uitgegeven aan o.a. parkeren uit de voortuinen, tuinonderhoud, aanpak van zwakke plekken, het herstraten van achterpaden, het aanbrengen van kolken, de verharding van loze groenstroken en de plaatsing van huurschuttingen.

In de prestatieafspraken met de gemeente Culemborg 2014-2018 is afgesproken dat 80% van de bewoners in Culemborg minimaal een 7 geeft voor haar woning en woonomgeving. Over de realisatie in 2014 zijn geen gegevens bekend. In 2015 blijkt een percentage van 78% haar woning met een 7 of hoger te beoordelen, het gemiddelde cijfer is een 7,3. De woonomgeving in 2015 door 68% van de klanten beoordeeld te worden met een 7 of hoger, het gemiddelde cijfer is een 6,7. Het gemiddelde cijfer voor de woning en woonomgeving is een 7, wat conform de afspraak is.

In het ondernemingsplan KleurrijkWonen 2011-2013 is als ambitie opgenomen dat 80% van de bewoners hun woning en hun woningomgeving waarderen met een 7 of hoger. Het gerealiseerde percentage betreft de tevredenheid over de woning is over deze periode gemiddeld 80%, wat conform de opgave is.

Gemiddeld 77,3% van de klanten is tevreden over de woonomgeving, dit is 2,7% lager dan gewenst.

In het ondernemingsplan SVT 2013-2017 is de ambitie opgenomen dat 75% van de bewoners hun woning waardeert met minimaal een 7. In 2012 en 2013 wordt de tevredenheid over de woning bij SVT gewaardeerd met een 7,1. Na de fusie blijkt de 83% in 2014 en 73% in 2015 hun woning beoordeelt met minimaal een 7. Hierbij moet opgemerkt worden dat de meting in 2015 anders is als in de voorgaande jaren, waardoor deze cijfers lastig te vergelijken zijn.

De ambitie in het ondernemingsplan KleurrijkWonen 2015-2017 is dat 80% van de huurders tevreden is met de woning en haar woonomgeving. Er zijn geen gegevens bekend over 2014, in 2015 blijkt 73% tevreden over de woning en 74% met de woonomgeving, dit is respectievelijk 7% en 6% lager als gewenst.

Tevens zijn er diverse leefbaarheidsprojecten uitgevoerd, zoals Project 'OK! Voor een goed buurtidee', "Mensen maken de Wijk", ouderensoos, avondspeurtochten, bloempottenprojecten, kerstfeesten en het project verbreding en verlichting achterpaden in de Vogelbuurt.

De visitatiecommissie is van mening dat de prestatie van KleurrijkWonen op het gebied van leefbaarheid gelijk is aan de opgaven en beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Wijk- en buurtbeheer

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel niet.

Er zijn geen prestatieafspraken of ambities geformuleerd specifiek voor dit onderdeel, anders dan reeds benoemd bij het onderdeel leefbaarheid. KleurrijkWonen ondersteunt, begeleidt en neemt het initiatief voor diverse leefbaarheidsprojecten die ten goede komen aan de wijken en buurten. Zo is er een bloempottenproject, wordt er verlichting gerealiseerd in de achterpaden, is het project prachtvader

opgestart. Dit project is een initiatief van de Marokkaanse gemeenschap in Tiel West. De prachtvaders leveren door hun toezicht en contacten met jongeren in de wijk een bijdrage aan verbetering van de leefbaarheid en de sociale cohesie in de wijk. Ondanks het ontbreken van prestatieafspraken en ambities, is de visitatiecommissie van mening dat KleurrijkWonen zich ruim voldoende inzet en ook ruim voldoende presteert op het gebied van wijk- en buurtbeheer.

Aanpak overlast

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel, omdat de prestaties van KleurrijkWonen gedurende de visitatieperiode gelijk zijn aan de opgaven.

In de prestatieafspraken over de periode 2007-2012 met de gemeente Geldermalsen is opgenomen dat de gemeente en KleurrijkWonen het voorkómen van huisuitzettingen voorop stellen en werken aan een succesvol Tweede Kansbeleid, zonder de verantwoordelijkheid van de bewoner(s) over te nemen. Tevens willen zij 2 woningen realiseren voor doelgroepen die niet in staat zijn om in een woonwijk te wonen. De ambitie van KleurrijkWonen is het ondersteunen van haar huurders in overlastsituaties.

KleurrijkWonen werkt in Rivierenland met een Tweede Kansbeleid, dat onderdeel uitmaakt van de Woonladder. Het doel van de Woonladder is te voorkomen dat mensen met problemen op straat komen te staan. Is dit wel het geval, dan moeten zij worden opgevangen en moet er zoveel mogelijk worden toegewerkt naar normale woonomstandigheden.

Ook KleurrijkWonen speelt hierin een rol. KleurrijkWonen stelt meerdere woningen beschikbaar voor bijzondere doelgroepen en heeft daarover met een aantal maatschappelijke instellingen afspraken. Daarnaast rapporteert KleurrijkWonen elk kwartaal aan de gemeenten over de aanpak van overlast.

Prestatieveld kwaliteit wijken en buurten	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
leefbaarheid	7
wijk- en buurtbeheer	-
aanpak overlast	7
Oordeel	7,0

3.4.6 Overige opgaven en prestaties

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel, omdat de prestaties van KleurrijkWonen gedurende de visitatieperiode de opgaven overtreffen.

KleurrijkWonen heeft Woongoud ontwikkeld. Woongoud is een uniek concept om klanten te waarderen, aan te zetten tot beter gedrag, de leefbaarheid te bevorderen en de tevredenheid onder de huurders te vergroten. Huurders kunnen op deze manier Woongoudpunten verzamelen en deze verzilveren bij geselecteerde winkels in de buurt. In 2015 zijn de volgende resultaten behaald met Woongoud:

- 93% van de huurders winkelt met korting en is dus een goede huurder
- Huurders hebben voor €181.000 aan Woongoud verzilverd
- 71% betaalt per automatische incasso
- 274 keer hebben huurders aangegeven zelf te willen investeren in hun woning door een ZAV-aanvraag te doen.
- Ongeveer 5.000 punten zijn toegekend voor incidentele en structurele betrokkenheid, opgeven van emailadressen en deelname aan buurtcommissies. Dit betreft 82 personen.

Woongoud laat zich niet beoordelen binnen de overige prestaties, omdat Woongoud gericht is op het beïnvloeden van het gedrag van een huurder, zodat deze als een goede huurder omgaat met zijn woning en daar ook zelf verantwoordelijkheid in neemt, niet alleen ten aanzien van de woning, maar ook ten aanzien van de woonomgeving. Deze inzet wordt beloond met zogenaamde Goudpunten, die kunnen worden omgezet in korting bij lokale winkeliers en ondernemingen. De visitatiecommissie is van mening dat Woongoud een uniek en goed concept is, waarmee een bijzondere en extra prestaties worden geleverd op het gebied van wonen en de woonomgeving. Dit onderdeel wordt daarom beoordeeld met een 8.

3.5 Beoordeling van de ambities

3.5.1 Beschrijving van de ambitie

De ambities van KleurrijkWonen zijn vastgelegd in het ondernemingsplan 2015 – 2017: "Regionaal groeien – lokaal verbinden". Voor de periode voor 2015 had KleurrijkWonen een ondernemingsplan 2011-2013, dat in verband met de fusie is verlengd tot 2014. Stichting Volkshuisvesting Tiel had haar ambities vastgelegd in "Strategiehuis van SVT 2012-2016".

Het "nieuwe" KleurrijkWonen, maar ook SVT en het "oude" KleurrijkWonen kennen grote waarde toe aan een sterke lokale en regionale binding. Men wil bijdragen aan goed wonen in de gemeenten waar men aanwezig is. Het beste komt dit tot uiting in het ondernemingsplan waarin de ambities voor de periode van 2015 t/m 2017 zijn geformuleerd. Tevredenheid van de belanghebbenden met de samenwerking, tevredenheid van de huurders met de woning en woonomgeving en tevredenheid van woningzoekenden met de hulp van KleurrijkWonen bij het zoeken naar een woning zijn enkele van de geformuleerde ambities, typerend ook voor de periode daarvoor. In het nieuwe ondernemingsplan zijn deze ambities echter scherp geformuleerd en voorzien van meetbare doelstellingen. De ambities zijn uitermate concreet en meetbaar.

3.5.2 Beoordeling van de ambities

Waar het gaat om de tevredenheid van huurders over de woning en de woonomgeving ligt in de visitatieperiode gemiddeld ruim boven de 7. Ook de belanghouders uiten zich zeer positief over KleurrijkWonen, zowel voor als na de fusie. Er is veel waardering voor de projecten die in de visitatieperiode zijn uitgevoerd. De commissie heeft ook projecten bezocht waarin de meerwaarde voor huurders en de woonomgeving van de projecten duidelijk is gebleken.

De visitatiecommissie beoordeelt de ambities van KleurrijkWonen met een 7.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat de ambities van KleurrijkWonen duidelijk zijn geformuleerd en deze ambities passen bij de externe opgaven in het werkgebied. Daarmee voldoet KleurrijkWonen aan het ijkpunt voor een 6.

De commissie geeft één pluspunt omdat KleurrijkWonen bij de uitvoering van de ambities en doelstellingen er blijk van geeft in te spelen op relevante signalen uit de omgeving, rekening houdend met de eigen mogelijkheden. De commissie heeft geconstateerd dat Kleurrijk Wonen adequaat inspeelt op actuele ontwikkelingen. Projecten worden inhoudelijk aangepast (bijvoorbeeld minder woningen bouwen of alleen sociale huurwoningen en geen koopwoningen). Ook speelt Kleurrijk Wonen in op problemen in wijken die worden aangedragen door huurders en/of gemeenten, waarbij er steeds zorgvuldige afwegingen worden gemaakt ten aanzien van de (financiële) mogelijkheden van de corporatie. Ook heeft de commissie geconstateerd dat de ambities een herkenbare rol spelen bij de vaststelling en uitvoering van het beleid. De geformuleerde ambities geven daar een herkenbare richting aan.

3.6 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunt

- KleurrijkWonen is een zeer doelgerichte organisatie. Een sterke focus op het realiseren van de afgesproken prestaties wordt gekoppeld aan het willen realiseren van de maatschappelijke taak.

3.7 Totale beoordeling opgaven en prestaties

De visitatiecommissie geeft een eindoordeel van een 7,4 op presteren naar opgaven en ambities.

Bij het eindcijfer tellen de prestaties in relatie tot de opgaven mee voor 75% en de ambities in relaties tot de opgaven voor 25%.

Presteren naar Opgaven en Ambities	Beoordeling visitatiecommissie	
	prestaties in relatie tot opgaven (75%)	ambities in relatie tot opgaven (25%)
huisvesten primaire doelgroep	7,5	
huisvesten specifieke doelgroepen	8,3	
kwaliteit woningen en woningbeheer	6,7	
(des)investeren in vastgoed	7,3	
kwaliteit wijken en buurten	7,0	
overige / andere prestaties	8	
Oordeel	7,5	7
Gewogen oordeel	7,4	

4 Presteren volgens belanghebbenden

4.1 Beoordelingskader

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

- de mate waarin men tevreden is over de maatschappelijke prestaties van de corporatie. Bij voorkeur op basis van de indeling naar prestatievelen.
- de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie.
- de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie.

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

4.2 Relevante ontwikkelingen

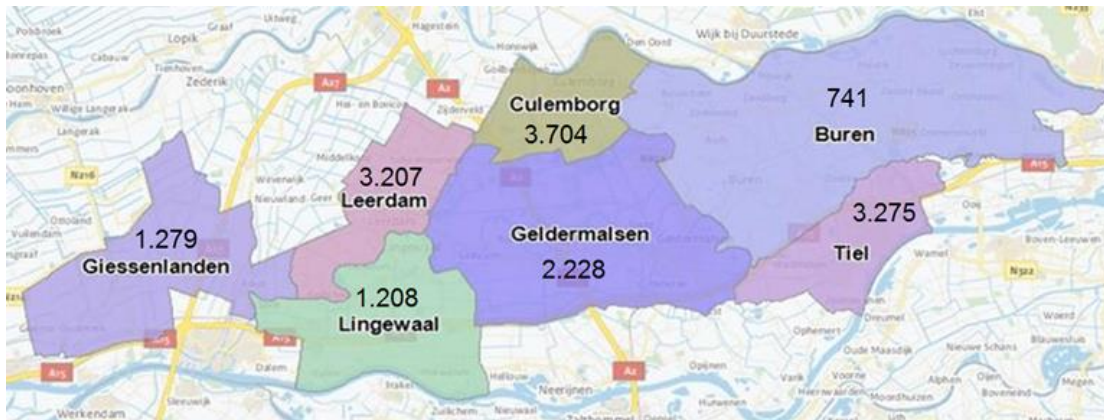
In het werkgebied van KleurrijkWonen is – van west tot oost- veel politieke beweging als gevolg van voorbereidingen op gemeentelijke fusies. Niet alleen is er de fusie van Zederik, Leerdam en Vianen tot gemeente Vijfheerenlanden (provincie Utrecht of Zuid-Holland), maar ook is er de pas gestarte verkenning tot samenwerking in Rivierenland tussen Lingewaal, Geldermalsen en Neerijnen (Gelderland). Voor de regio Rivierenland is er daarnaast de (soms moeizame) dialoog met de provincie Gelderland over het woningbouwprogramma (vooralsnog vooral kwantitatief) en de rol van het Regionaal Woningbehoefteonderzoek daarbinnen. De uitkomsten van dit onderzoek leiden nog niet tot eenstemmigheid, omdat er fundamenteel verschil van inzicht is over hoe de economische conjunctuur zich ontwikkelt en dus over de vraag hoe omvangrijk het woningbouwprogramma mag/ moet zijn. Regio Rivierenland is het samenwerkingsverband van tien gemeenten in de Tielerwaard, de Culemborgerwaard, de Betuwe, de Bommelerwaard en het westen van het Land van Maas en Waal. De deelnemende gemeenten zijn Buren, Culemborg, Geldermalsen, Lingewaal, Maasdriel, Neder-Betuwe, Neerijnen, Tiel, West Maas en Waal en Zaltbommel. In het westen van het werkgebied (Alblasserwaard-Vijfheerenlanden) lijkt de politiek-bestuurlijke context voor KleurrijkWonen minder complex.

Ook zijn er voorafgaande aan en tijdens de visitatieperiode een paar incidenten, met de nodige impact in de regio, zoals de ongeregelheden tijdens de jaarwisseling van 2009 op 2010 in de Culemborgse wijk Terweijde. Eind 2015 haalt de gemeente Geldermalsen de landelijke pers, omdat veel lokale betogers tegen de komst van een asielzoekerscentrum de raadsvergadering ruw hebben verstoord.

4.3 Belanghebbenden in werkgebied

KleurrijkWonen is werkzaam in de Betuwe in de Regio Rivierenland: omvattende de gemeenten Buren, Culemborg, Geldermalsen, Lingewaal en Tiel en in de Regio Alblasserwaard-Vijfheerenlanden omvattende de gemeenten Giessenlanden en Leerdam. De visitatiecommissie heeft met veel verschillende belanghebbenden gesproken c.q. hen via een schriftelijke enquête bevraagd. Uiteraard de huurdersvertegenwoordigingen en de gemeenten, zoals de methodiek voorschrijft, maar ook een bredere range van overige belanghebbenden. Hieronder wordt een beeld van de gesprekpartners geschetst.

Gemeenten



- **Buren** telt ruim 26.000 inwoners. De gemeente is gelegen in het zuidwestelijke deel van de provincie Gelderland, in de Neder-Betuwe, vlak ten noorden van de stad Tiel. De alias “W.A. van Buren” die onze koning gebruikte tijdens de Elfstedentocht, verwijst naar dit meer dan 600 jaar oude vestingstadje (Oranjestad Buren). De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer M. van Ooijen (ambtenaar). KleurrijkWonen heeft beperkt bezit in Buren (ca. 750 woningen) en er zijn ook geen prestatieafspraken tussen de gemeente Buren en KleurrijkWonen.

- **Culemborg** is een (van oorsprong Vrij-)stad en gemeente in de Neder-Betuwe in Gelderland. De stad heeft een goed bewaard gebleven oude binnenstad. De gemeente telt anno 2016 ruim 26.000 inwoners. KleurrijkWonen heeft ruim 3.700 woningen in de gemeente Culemborg. Er zijn prestatieafspraken tussen KleurrijkWonen en de gemeente. De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer C. Stolwijk (wethouder), en mevrouw C. Dolman (afdelingsmanager stadsontwikkeling).

- **Geldermalsen** KleurrijkWonen heeft ruim 2.200 woningen in de gemeente Geldermalsen. Geldermalsen heeft eveneens ruim 26.000 inwoners. Er zijn prestatieafspraken tussen KleurrijkWonen en de gemeente tot en met 2012. De gemeente is gelegen in de Tielervaard in de Betuwe.

- De landelijke gemeente **Giessenlanden** ligt grotendeels in de Alblasserwaard in de provincie Zuid Holland. Zij heeft 14.600 inwoners, verspreid over zes kernen. KleurrijkWonen bezit plusminus 1.280 woningen in deze gemeente. De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer T. van Houwelingen (wethouder).

- **Leerdam** is een stad en gemeente gelegen aan één van de bochten van de sterk slingerende Linge, in de provincie Zuid-Holland. De gemeente telt ruim 20.800 inwoners; KleurrijkWonen bezit ruim 3.200 wooneenheden. De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer M. van Gent (ambtenaar) die tevens de heer W. van der Leij (wethouder) vertegenwoordigde.

- **Lingewaal** is een gemeente in de Tielervaard in Gelderland. De gemeente telt ruim 11.000 inwoners. KleurrijkWonen bezit er ruim 1.200 woningen; er zijn prestatieafspraken. De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer E. van Sambeek (wethouder) en mevrouw M Smits (ambtenaar).

- **Tiel** is een (Hanze)stad en gemeente in Gelderland. De gemeente telt ruim 41.500 inwoners. In Tiel is naast KleurrijkWonen nog één andere corporaties werkzaam: SCW.

Huurdersplatform en huurders

De enquête is ingevuld door een aantal individuele huurders van KleurrijkWonen en door huurders (verenigingen) die in georganiseerd verband met KleurrijkWonen overleggen. De visitatiecommissie heeft gesproken met vertegenwoordigers van de huurdersverenigingen die allen in het huurdersplatform vertegenwoordigd zijn. Het betreft de heren A. Weeda, D.J. van Burk, J. Verlangen, C. Hillebrand, P. van der Lugt, G. de Rooy, E.J. Jakobs en mevrouw H. van Groenesteijn en mevrouw L. de Groot. In het huurdersplatform zijn vertegenwoordigd: Huurdersbelangenorganisatie HBL (Leerdam en Lingewaal),

Huurdersraad Giessenlanden, Culemborg, HBOGG (Geldermalsen), Bewonersraad Tiel / Buren en Huurdersvereniging Culemborg.

Zorg- en welzijn partijen

- *Present- West Betuwe*, bemiddelaar tussen vrijwilligers en streekgenoten die hulp nodig hebben. De visitatiecommissie heeft enquêtegegevens van de directeur-bestuurder, de heer M. Verboom.
- *Prezzent* zorgt voor begeleiding, wonen en dagbesteding voor mensen met een verstandelijke beperking. Prezzent is één van de 50 genomineerden in de categorie < 1000 medewerkers, 'Beste Werkgever van Nederland'. De visitatiecommissie heeft enquêtegegevens van de heer M. Hesen, directeur-bestuurder.
- *Stichting Mozaiek Welzijn Tiel*. De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer Andree, directeur bestuurder, en enquêtegegevens van de heer A. de Boer (opbouwwerker).
- *Chapeau – LingeErf* - woonvoorziening voor mensen met psychische problematiek (intensieve begeleiding bij zelfstandig wonen). De visitatiecommissie heeft enquêtegegevens van de heer H. van der Sanden, voorzitter van de woonkring.
- *Rivas Zorggroep* - zorgondernemer met breed zorgaanbod. De visitatiecommissie heeft enquêtegegevens van de heer H.J. Misbeek, regiomanager.
- *St. Zorgorganisatie de Betuwe Culemborg* - zorgorganisatie voor hulp thuis, verzorgd wonen of intensieve verpleging. De visitatiecommissie heeft enquêtegegevens van mevrouw R. Maas.
- *RIBW Nijmegen en Rivierenland*- een regionale instelling voor begeleiding en wonen. De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer M. van Lee, directeur Rivierenland.
- *Woon- en zorgcentrum Avondlicht Herwijnen* - centrum voor wonen, zorg en welzijn voor ouderen. De visitatiecommissie heeft enquêtegegevens van de heer A. Bevaart, directeur-bestuurder.
- *Syndion* is een gehandicaptenzorgorganisatie opgericht door ouders. Ouders en verwanten staan in deze organisatie centraal. De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer H. Vogelaar, directeur bestuurder.
- *Elk Welzijn Culemborg*- welzijnsorganisatie. De visitatiecommissie heeft enquêtegegevens van mevrouw A. van der Vegt.
- *SWOL*- Stichting Welzijn Ouderen Lingewaal. De visitatiecommissie heeft enquêtegegevens van de heer N. van der Vliet, secretaris SWOL.

Collega-corporaties

De visitatiecommissie heeft enquêtegegevens van de heren R. Wiersema, H. Suijdendorp, E. de Groot, J. Heesen, M. Pool, H. Gravesteijn en mevrouw J.A.C. Tukker-Blok, van de respectievelijke collega-corporaties Poort6, SCW, Lekstede, SWB, Woningbouwvereniging Beter Wonen Streefkerk, Tablis Wonen en Woningbouwvereniging Nieuw-Lekkerkerk. Al deze geënquêteerden hebben op dit moment de functie van directeur-bestuurder.

Schriftelijke enquêtes

Toegevoegd aan de schriftelijke enquête en voorafgaand aan de gesprekken hebben de betrokken belanghebbenden een online factsheet (opgenomen in de bijlagen van dit visitatierapport) kunnen inzien, waarin de prestaties in de afgelopen vijf jaar beknopt zijn samengevat. In totaal zijn vooraf aan de gesprekken 151 enquêtes uitgezet. Hiervan zijn er 75 ingevuld (51%). Naar het oordeel van de visitatiecommissie is met alle verkregen informatie (gesprekken en schriftelijke enquêtes) een redelijk getrouw beeld ontstaan van de oordelen en beelden van de belanghebbenden over KleurrijkWonen. In de schriftelijke enquête is aan de belanghebbenden gevraagd KleurrijkWonen in een aantal woorden te typeren. In onderstaand plaatje is de uitkomst hiervan weergegeven. KleurrijkWonen wordt vooral als betrokken en professioneel gekenschetst.

In de gesprekken met de vertegenwoordigers van het platform gaf men aan geen tijd meer te willen besteden aan de discussie met de corporatie over de vergoeding per vereniging per jaar. Men herkent in de organisatie medewerkers die de doelstellingen van de corporatie voluit vanuit het hart menen, maar ook mensen die meer zakelijk zijn ingesteld. Men is blij dat - na jaren invloed te hebben uitgeoefend - het huurbeleid is aangepast, zodanig dat de huren niet onnodig zijn verhoogd. Graag spreekt het platform in alle openheid met raad van commissarissen, MT en directie vanuit ieders positie en standpunt (ook dat van de huurders) met elkaar. Hier is nog verbetering mogelijk.

Uit de enquêtegegevens van de huurders komt naar voren dat het merendeel van de respondenten een matige tot ruim voldoende waardering uitspreekt voor de mate waarin men zich serieus genomen voelt en er goed naar hen geluisterd wordt. Er is een enkel zeer negatief geluid maar er zijn ook enkele tamelijk positieve uitschieters opgetekend. Er is wat kritiek op de service na de fusie.

Overige partijen

Bij de overige belanghebbenden worden de innovatie en visie op duurzaamheid woningen, processturing nieuwbouw en digitale dienstverlening extra gewaardeerd. Daarnaast is het karakter van KleurrijkWonen volgens hen te duiden als “prettig in de omgang, luisterend oor, zoeken naar mogelijkheden, je kan aan de deur kloppen”. KleurrijkWonen komt haar afspraken na, en is in staat verschil te maken. KleurrijkWonen toonde daarbij, zeker in het begin van de visitatieperiode, lef. Er is waardering voor het sociale hart, ook ten aanzien van bijzondere projecten, waar KleurrijkWonen goed vanuit het perspectief van inwoners met een hulp/ zorgvraag heeft meegedacht. De commissie hoorde echter ook met name bij de - zowel kleine en grote- zorg- en welzijnpartners dat men moet wennen aan de verzakelijking die, onder andere ook door de Woningwet (bv. de verplichte markttoets) is doorgevoerd. Het samen ontwikkelen van toekomstbestendige concepten wordt als positief genoemd. De corporatie spant zich in om de relaties te onderhouden en invulling te geven. Al met al wordt KleurrijkWonen als een prettige samenwerkingspartner gekenschetst.

4.4 Oordelen van belanghebbenden in werkgebied

In deze paragraaf worden de beoordelingen van de belanghebbenden weergegeven. De beoordelingen zijn ingedeeld in drie categorieën: maatschappelijke prestaties, de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de mate van invloed op het beleid.

4.4.1 De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over KleurrijkWonen

	Prestatievelden	Huurders	gemeenten	overige belanghebbenden	gemiddelde cijfer	
	<i>Aantal respondenten</i>	<i>n = 23</i>	<i>n = 17</i>	<i>n = 35</i>	<i>n = 75</i>	
De tevredenheid over de maatschappelijke prestaties	1. huisvesting primaire doelgroep	6,3	7,6	7,7	7,2	7,2
	2. huisvesting bijzondere doelgroepen	6,8	8,1	7,2	7,4	
	3. kwaliteit woningen en woningbeheer	6,2	7,3	7,6	7,0	
	4. (des)investeren vastgoed	6,5	8,0	7,5	7,3	
	5. kwaliteit wijken en buurten	6,5	7,1	7,3	7,0	
	6. overige / andere prestaties	6,5	8,0	7,7	7,4	
De tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met KleurrijkWonen		7,0	7,4	7,6	7,3	
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van KleurrijkWonen		6,6	6,9	7,0	6,8	

4.4.2 Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden

Zowel in de gesprekken als in de schriftelijke enquêtes hebben belanghebbenden waar mogelijk verbeterpunten aangegeven voor KleurrijkWonen. Deze punten worden per categorie belanghebbenden hieronder weergegeven:

Verbeterpunten

Gemeenten (de opmerking kan dus ook door één van de gemeenten uit het werkgebied zijn gemaakt)

- er komen regelmatig klachten binnen via WMO: kosten die KleurrijkWonen rekent voor aanpassingen zijn te hoog, ouderenwoningen zijn onvoldoende aangepast voor de doelgroep
- beleidsinvloed op het terrein van huisvesten doelgroepen en strategisch voorraadbeleid (en niet alleen nieuwbouw woningen)
- actief contact zoeken met de gemeente
- zaken ook met de gemeente bespreekbaar maken
- aandringen op concrete acties
- beleidsinvloed op strategisch voorraadbeheer, huurbeleid/ huurprijzen, leefbaarheid en sociale vraagstukken (naast woningbouwprogramma, prestatieafspraken en projecten)
- op onderdelen (zie hierboven) zou ik graag nog wat nauwer samenwerking met de corporatie. Dat hoeft niet per se via invloed op het beleid overigens...
- beter communiceren hoe slaagkansen zich verhouden tot (vermeend) lange wachttijden bij mensen
- (nog) nauwer samenwerken op vlak van sociale vraagstukken
- strategisch voorraadbeheer doorvertalen naar concrete projecten op korte en middellange termijn

- beleidsinvloed op toekomstvisie met betrekking tot de voorraad
- beheer aangepaste woningen
- het in de verkoop zetten van woningen
- door ontwikkeling "oude woningen"
- beleidsinvloed verkoopprogramma, probleemgezinnen/ - wijken, nieuwbouw (naast herstructurering)
- Het is geen goede zaak dat een of twee woningen uit een rijtje worden verkocht. Op die manier maak je het jezelf onmogelijk om het hele (al wat oudere) rijtje in de toekomst in zijn geheel te vernieuwen.
- Beleidsinvloed bouw betaalbare woningen/appartementen/woonwagens (naast huisvesting statushouders)
- vaker en op verschillende vlakken met elkaar in overleg zijn. (meer rechtstreekse lijnen uitvoering)
- KleurrijkWonen mag meer uitdragen wat ze doet richting bestuur en gemeenteraad

Huurders (de opmerking kan dus ook door één van de huurders zijn gemaakt)

- beter luisteren
- reactie op klachten
- inzicht in verwarmingssysteem
- vasthoudend zijn in toewijzing van huur aan doelgroepen
- duidelijkheid bij de huurder bij wie men moet zijn
- wijkbeheerders moeten meer taken kunnen uitvoeren zonder hier altijd een lange weg te moeten gaan
- invloed op beleid m.b.t. huurprijzen, kwaliteit en sociale betrokkenheid
- als huurdersbelangenorganisatie ontvangen wij andere signalen dan als gesteld in de factsheets
- te weinig betaalbare senioren woningen en doorstroming komt slecht op gang ondanks doorstroomprojecten
- naast invloed op huurbeleid ook invloed op onderhoudsbeleid en betaalbaarheid
- stoppen met discussie over bezuinigingen bij de huurdersbelangenorganisaties, kost te veel energie en tijd
- toezicht op renovatie/nieuwbouw
- communicatie op alle vlakken
- invloed op beleid met betrekking tot nieuwbouw en renovatie/ onderhoud (naast huurbeleid)
- beleidsinvloed op nieuwbouw/ sloop/ aantal woningen per prijsklasse per wijk/ straat
- een hoge beoordeling is op zijn plaats als het gaat om interne scholing m.b.t. alle onderwerpen die de nieuwe wetgeving aan de orde stelt.

Overige belanghebbenden

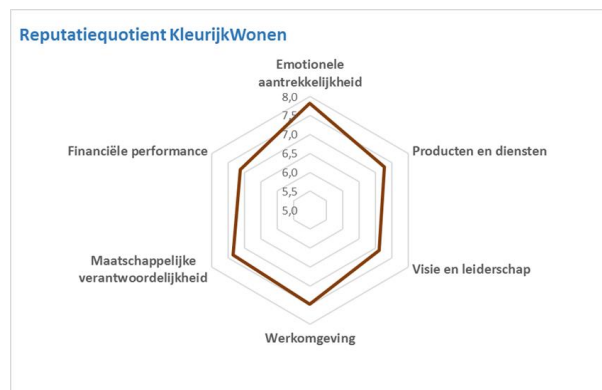
- in regionaal SWR verband afspraken maken (geldt niet minder voor alle SWR corporaties incl. de eigen corporatie)
- (nog) meer samen optrekken
- beleidsinvloed op het terrein van ouderenhuisvesting (< zorg/ welzijnsorganisatie)
- meer ruimte scheppen om projecten voor doelgroep te realiseren
- kennisdeling
- samenwerking op thema's met collega corporaties
- afstemming vastgoedportefeuillebeleid met collega-corporaties
- Informatie & communicatie
- verduidelijken koers
- huisvesting vluchtelingen voortvarend oppakken
- creatieve oplossingen zoeken om toch in de leefbaarheid van de wijken te blijven investeren
- betrekken bij de visie op de toekomst.
- innovatieve corporatie met duidelijke visie op bijvoorbeeld duurzaamheid woningen, processturing nieuwbouw en digitale dienstverlening
- niet te solistisch optreden

- oog voor diversiteit
- versterken van de samenwerking met het opbouwwerk gericht op zowel de sociale als de fysieke woonomgeving
- zorg over de benaderbaarheid van kwetsbare huurders richting de corporatie

4.5 De reputatie van KleurrijkWonen

In aanvulling op de visitatiemethodiek heeft de visitatiecommissie, naast de cijfermatige oordelen die de visitatiemethodiek vereist, ook gevraagd naar het algemene beeld van de belanghebbenden over KleurrijkWonen. Hierbij is gebruik gemaakt van het Reputation Quotiënt model van Fombrun, Gardberg en Sever. Deze aanvullende informatie heeft geen invloed op de scores die volgens de visitatiemethodiek zijn toegekend.

KleurrijkWonen heeft een goede reputatie met een gemiddelde score van 7,4. In onderstaande figuur ziet u hoe deze score is opgebouwd op de zes dimensies van het Reputatie Quotiënt Model.



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

De cijfers laten zien dat KleurrijkWonen hoog scoort op Emotionele aantrekkelijkheid. Dit komt ook in de interviews naar voren. KleurrijkWonen wordt vertrouwd en oogst waardering en respect. Ook bij de dimensie werkomgeving krijgt KleurrijkWonen een bovengemiddelde score: KleurrijkWonen wordt gezien als een aantrekkelijke werkgever, met goed gekwalificeerde medewerkers. Voor dit laatste onderdeel scoort KleurrijkWonen zelfs een 8,2.

Ook op alle andere dimensies scoort KleurrijkWonen hoger dan een 7.

4.6 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- Een goede relatie met uiteenlopende spelers in het werkgebied.
- Bereidheid tot het aangaan van samenwerkingen met innovatieve zorgpartners.
- Daden en resultaten in een complexe politiek-bestuurlijke context.

Verwonderpunten

- Ondanks het respect dat iedereen voor KleurrijkWonen heeft, heeft de commissie waargenomen dat het beleid van KleurrijkWonen, om op een bescheiden wijze uit te gaan van de eigen visie, juist in deze regio (waar de politieke deelbelangen een grote rol spelen in de samenwerking) maakt dat een geaccepteerde rol van onpartijdige katalysator voor een open debat over een kwantitatieve en

kwalitatieve visie op wonen en zorg, on vervuld laat. Deze an sich respectabele wens om niet te overvleugelen kan als effect hebben dat de betreffende regio's vleugels ontberen.

- Tijdens de gesprekken hoorde de visitatiecommissie eigenlijk over de hele linie, dat KleurrijkWonen het communicatie en PR-proces 'van binnen naar buiten' richting gemeenten, richting huurders en overige partijen nét iets handiger zou kunnen doen, iets preciezer, iets meer in verbinding.

5 Presteren naar Vermogen

5.1 Beoordelingskader

De visitatiecommissie beoordeelt of KleurrijkWonen voor het realiseren van maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. De commissie oordeelt over de financiële continuïteit (houdt men het maatschappelijk vermogen voldoende op peil), de doelmatigheid (werkt men aan een sobere bedrijfsvoering) en een verantwoorde inzet van vermogen.

5.2 Relevante ontwikkelingen

Gedurende deze visitatieperiode is de corporatiesector geconfronteerd met een parlementair onderzoek, de verhuurderheffing, werd het garantiestellingsbeleid door het WSW aangescherpt, heeft het CFV haar toezicht verscherpt en zijn banken in het kader van hun risicobeheer beperkt bereid om (gedeeltelijke) financiering voor niet-DAEB activiteiten te verstrekken. Deze nieuwe situatie vereiste aanpassingen in het beleid van bijna alle corporaties en ook van KleurrijkWonen. Dit werd nog versterkt door het fusieproces en de vervlechting van bezit en financiële rechtsvoorgangers van KleurrijkWonen.

5.3 Financiële continuïteit

De commissie beoordeelt in hoeverre en hoe KleurrijkWonen haar financiële positie als maatschappelijke onderneming duurzaam op peil heeft gehouden en houdt. Daartoe heeft de commissie gesprekken gevoerd met de bestuurders, het managementteam en leden van de raad van commissarissen. Dit nadat de commissie managementstukken, de toezichtbrief van de Aw, de beschikbare cijfers van het Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting (CFV) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) en het oordeel van de accountant heeft gelezen.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat KleurrijkWonen voldaan heeft aan de normstellingen van de externe toezichthouders en daarmee voldoet aan het ijkpunt voor een 6 (zie schema op de volgende pagina).

De solvabiliteit van KleurrijkWonen en haar rechtsvoorgangers was over de gehele visitatieperiode voldoende. De ICR is de rentedekkingsgraad en geeft aan hoe vaak de rente over leningen uit de operationele kasstroom kan worden betaald. De ICR van de SVT raakte in 2011 weliswaar de minimale waarde van 1,4 maar is zowel voor de rechtsvoorgangers als KleurrijkWonen over de gehele periode voldoende geweest. De Loan to Value geeft aan hoeveel geld een corporatie heeft geleend ten opzichte van de bedrijfswaarde van het vastgoed. Het beleid van WSW is dat een corporatie maximaal 75% van de bedrijfswaarde aan leningen mag aantrekken. KleurrijkWonen en haar rechtsvoorgangers leende minder dan maximaal toegestaan is door het WSW. De norm wordt aangepast naar maximaal 50%, ook aan die norm voldoet KleurrijkWonen. De DSCR is de schuld-verdien ratio die aangeeft of er voldoende operationele kasstromen binnenkomen voor de rente en aflossing die de corporatie moet betalen. Ook aan deze vereiste voldoet KleurrijkWonen en voldeden haar rechtsvoorgangers.

Het administratief gelijkgeschakelen van de beide administraties was geen sinecure. De veranderende regelgeving van de rijksoverheid (splitsen van DAEB van niet-DAEB bezit) en nieuwe herwaarderingsregels kwamen daar nog eens overheen. De administratieve vervlechting heeft dan ook aanmerkelijk meer tijd en inspanning gevergd dan vooraf was ingeschat. Daarbij heeft men, samen met de accountant, de vinger aan de pols gehouden en bijgestuurd. De autoriteit woningbouwcorporaties (Aw) heeft -naar aanleiding van het accountantsverslag waarover hierover opmerkingen werden gemaakt- in haar toezichtbrief 2015 een aantal extra rapportagemomenten en rapportage aspecten opgelegd. Hieraan is door KleurrijkWonen invulling gegeven. De meerjarenbegroting 2016 en het daarbij behorende risicoplan, de voortgang van het project "In één keer goed", de management letter 2015 en de kwartaalrapportages zijn met de Aw gedeeld. De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat de nieuwe organisatie steeds beter ingewerkt raakt in de deels nieuwe systemen en werkwijzen. De visitatiecommissie is van oordeel dat er weliswaar belangrijke hobbels moesten worden overwonnen, er her en der nog afgelakt moet worden, maar dat de beheersing van de bedrijfsvoering en daarmee de continuïteit van de organisatie tijdens de reorganisatie steeds gegarandeerd is geweest. Op basis van het bovenstaande komt de commissie tot de conclusie dat de financiële continuïteit van KleurrijkWonen in de hele gevisitieerde periode voldoende gewaarborgd was.

Vermogensratio's						
		Continuïteit	Solvabiliteit	ICR	LTV*	DSC
				>1,4	<75%	>1
2011	SVT	A1	Voldoende	1,4	n.v.t.	n.v.t.
	KW	A1	Voldoende	2,0	n.v.t.	n.v.t.
2012	SVT	Voldoende	Voldoende	1,7	n.v.t.	2,8
	KW	Voldoende	Voldoende	2,2	n.v.t.	4,6
2013	SVT	Voldoende	Voldoende	1,6	64%	1,2
	KW	Voldoende	Voldoende	2,1	49%	1,4
2014	KleurrijkWonen	Voldoende	Voldoende	1,8	60%	1,3
2015**	Kleurrijk	Voldoende	Voldoende	2,1	64%	1,4
2025**	Kleurrijk	Voldoende	Voldoende	3,1	42%	2,5

* = Vanaf 2016 mag de ratio maximaal 50% bedragen, KleurrijkWonen zal daaraan voldoen

** = Prognose o.b.v. meerjarenbegroting

De visitatiecommissie heeft 1 pluspunt toegekend op basis van de volgende constatering.

KleurrijkWonen heeft haar beleidsplan en organisatie volledig op de schop genomen en getransformeerd naar één nieuwe organisatie met een slank, helder leesbaar en in meetbare substrategieën uitgewerkt koersdocument dat voortdurend op financiële haalbaarheid wordt getoetst.

De wijze waarop daarbij met het vermogen wordt omgegaan is enerzijds kaderstellend en anderzijds ruimtebepalend voor de ambities die worden gesteld en de aanbiedingen die aan huurders en gemeenten zijn en worden gedaan.

KleurrijkWonen heeft een gedegen, onderbouwde en vastgelegde eigen visie op de in het boven opgenomen schema vastgelegde grootheden en kengetallen.

De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat KleurrijkWonen stuurt op de voorgeschreven grootheden en daarbij door de raad van commissarissen vastgestelde normeringen hanteert. Men streeft naar de hoogste ranking volgens de CFV normeringen.

KleurrijkWonen stuurt vanuit die onderbouwde visie ook actief op die grootheden en kengetallen en blijft naar verwachting ook in de toekomst gezond.

De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat via een compleet stelsel van beleid en systemen, vanuit die visie, actief wordt gestuurd en indien er afwijkingen worden geconstateerd actief wordt bijgestuurd. De kentallen laten volgens de prognoses ook voor 2015 en 2025 een gezond beeld zien (zie schema op de vorige pagina). In de meerjarenprognose laten de kentallen dat zien. De Autoriteit woningcorporaties stuurt gemeenten, huurders en corporaties sinds kort overzichten waaruit (uitgaande van de kentallen en de door toezichthouders gehanteerde normeringen) de ingevulde en nog niet ingevulde investeringsruimte zichtbaar wordt. Deze informatie vormt een fraaie achtergrond waarlangs de huisvestingsvisie, vraag en aanbod in het spel tussen huurders, gemeenten en corporaties vorm zal krijgen.

KleurrijkWonen is tijdig gestart met en actief voorbereid op de (vereisten op basis van) de herziene woningwet en andere voorschriften van de rijksoverheid.

De laatste jaren neemt het aantal (wijzigingen in) regels van de rijksoverheid toe. Dat vraagt van corporaties een behoorlijk adaptief vermogen en aanpassingen in de administratie en werkwijze. KleurrijkWonen heeft zich actief op deze veranderingen voorbereid. KleurrijkWonen heeft voor de onderscheiding van DAEB (voor de doelgroep) en niet (voor de doelgroep) DAEB bezit gekozen voor administratieve scheiding. De activiteiten om het bezit te waarderen naar marktwaarde zijn tijdig aangevangen en de vereiste reglementen inzake financieel beleid, beheer en risicobeheersing zijn op orde. De verlaagde maximale Loan to Value wordt niet overschreden en er is nadrukkelijke aandacht voor het voeren van een sobere bedrijfsvoering.

KleurrijkWonen hanteert een in systemen vastgelegd integraal kasstroombeleid.

De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat KleurrijkWonen stelselmatig stuurt op haar kasstroom, waarbij het uitgangspunt is dat die positief blijft. In 2015 was de kasstroom bijvoorbeeld 5,5 miljoen euro positief. Periodiek wordt beoordeeld of er (extra) ruimte gaat ontstaan die benut kan worden voor de maatschappelijke opgave voor de doelgroep. Daardoor kon KleurrijkWonen in deze visitatieperiode, waarin diverse heffingen werden opgelegd én haar opgaven blijven realiseren én de ruimte vinden om te investeren én aan de interne en externe eisen blijven voldoen.

KleurrijkWonen stuurt vanuit scenario's waaruit de effecten van beleidskeuzen op haar vermogen en overige doelstellingen blijken.

De kasstromingssturingmethodiek is zoals gezegd goed. De plannen, systemen en de begroting zijn net herijkt. Er wordt stelselmatig 15 jaar vooruitgekeken waarbij de vermogenspositie op 10 verschillende risico's wordt beschouwd.

5.4 Doelmatigheid

Bij het onderdeel doelmatigheid wordt beoordeeld of de corporatie een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. Deze beoordeling heeft plaatsgevonden op basis van managementdocumenten, benchmarkgegevens en interviews. De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat de personeelslasten per fte gedurende de fusiejaren sterk beïnvloed zijn door de personele vervlechting enerzijds en lasten die samenhangen met het vroegtijdig vertrek van personeelsleden anderzijds. Daarom heeft de commissie zich vooral gefocussed op de vraag of KleurrijkWonen bespaart heeft op haar bedrijfslasten per vhe, een sobere bedrijfsvoering voert en een goed kasstroombeleid. Daarvan is sprake. De visitatiecommissie heeft geconstateerd dat het aantal vhe per fte bij Kleurrijk Wonen en haar rechtsvoorgangers over al de gemeten jaren lager is dan bij de respectieve referentiecorporaties. Dit is enerzijds een gevolg van een bewuste keuze voor een grote, maar zeer voordelig werkende, onderhoudsdienst en anderzijds van de vervlechting. Het doel is om de formatie (via natuurlijk verloop) met circa 15% te laten dalen. De totale bedrijfslasten van de organisatie per vhe (waarin deze lasten zijn verwerkt) zijn over de afgelopen jaren sterk(er) dan bij referentiecorporaties gedaald. KleurrijkWonen voldoet daarmee aan de eisen voor een 6. De referentiegroep bestaat uit alle corporaties met een gemiddeld profiel (de groep waartoe Kleurrijk Wonen behoort, in de systematiek van het CFV/ nu Aw).

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Doelmatigheid				
		Bedr. Lasten per vhe	T.o.v. referentie corpor.	2013 tv 2011
2011	SVT	€ 1.167	Onder ref.	100%
	Ref. Corp. voor SVT	€ 1.237		100%
	KW	€ 1.317	Boven ref.	100%
	Ref. Corp. Voor KW	€ 1.255		100%
2012	SVT	€ 1.254	Onder ref.	
	Ref. SVT	€ 1.269		
	KW	€ 1.337	Boven ref.	
	Ref. KW	€ 1.281		
2013	SVT	€ 1.276	Onder ref.	89,6%
	Ref. SVT	€ 1.300		105,3%
	KW	€ 1.329	Onder ref.	95,2%
	Ref. KW	€ 1.337		106,8%
2014*	Kleurrijk	€ 627	Onder ref.	
	Ref. Kleurrijk	€ 932		
2015**	Kleurrijk	€ 630	Ver onder ref	

* = CIP 2014 Geharmoniseerde beïnvloedbare netto lasten

** = Prognose KleurrijkWonen

De visitatiecommissie heeft 2 pluspunten toegekend op basis van de volgende constatering.

KleurrijkWonen heeft de bedrijfslasten, door actief beleid, sterk omlaag gebracht tot ver onder het niveau van referentieccorporaties.

KleurrijkWonen kende in 2011 en 2012 nog iets hogere netto bedrijfslasten dan haar referentieccorporaties, terwijl de bedrijfslasten van de SVT in 2011, 2012 en 2013 al onder het niveau van haar referentieccorporaties lag. KleurrijkWonen heeft als fusieorganisatie vanaf de start van de (eerst nog informele) samenwerking besparingen bereikt die maakten dat in 2013 niet alleen de SVT maar beide rechtsvoorgangers en in 2014 en 2015 KleurrijkWonen duidelijk lagere beïnvloedbare netto bedrijfslasten kent dan de betreffende referentieccorporaties. KleurrijkWonen heeft het aantal bedrijfslocaties afgebouwd en werkt momenteel vanuit één gecentraliseerde locatie in Tiel. Het aantal personeelsleden is afgenomen. Ook in 2015 wordt een sterke verdere verlaging van de bedrijfslasten verwacht. Van twee corporaties die vijf jaar geleden ongeveer de bedrijfslasten per vhe hadden van hun respectieve referentieccorporaties (de één iets lager en de ander iets hoger) is het KleurrijkWonen gelukt deze scherp te laten dalen. Daarvoor verdient Kleurrijk naar de mening van de visitatiecommissie complimenten; immers lagere bedrijfslasten dragen bij aan het positieve resultaat wat weer ten goede kan komen aan de sociale volkshuisvesting.

Kleurrijk wonen toetst de marktconformiteit van onderhouds- en beheerslasten

De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat de beheers en onderhoudslasten door KleurrijkWonen worden getoetst op marktconformiteit. Er is zo een bewuste keuze gemaakt voor een grote, maar zeer voordelig werkende, onderhoudsdienst.

KleurrijkWonen heeft doelstellingen voor zowel kosten en baten om zo de bedrijfsvoering doelmatiger te maken.

De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat hiervan sprake is. In de bedrijfsplannen en de begroting zijn normeringen opgenomen met betrekking tot de bedrijfsuitgaven en bedrijfslasten. Voorbeelden hiervan vormen de plannen voor verdere reductie van de personeelsomvang (met 10 tot 15%) via natuurlijk verloop, het werken zonder inhuur van derden, lagere vergoedingen voor personeel, nieuwe uitgangspunten voor het onderhoud, huurverhoging bij mutatie en het verhogen van de zelfredzaamheid van huurders. Deze maatregelen hebben ten opzichte van 2010 volgens plan een besparing van meer dan 3 miljoen euro per jaar opgeleverd, die ten goede kan komen voor de doelgroep. Doel is de voldoen aan de normen voor een A1 corporatie.

KleurrijkWonen onderneemt actie bij geconstateerde afwijkingen.

De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat per kwartaal en jaarlijks wordt gecontroleerd en waar nodig ook daadwerkelijk wordt bijgestuurd. Het ingrijpen en opstellen van het projectplan "In één keer goed" (nadat was geconstateerd dat de vervlechting van de financiële administraties meer tijd en inspanning vergde dan was voorzien) vormt hiervan een van de voorbeelden. Met betrekking tot de aspecten kwaliteit en tevredenheid worden bijvoorbeeld metingen verricht bij bewoners en woningzoekenden. De visitatiecommissie heeft geconstateerd dat op basis daarvan bijvoorbeeld wijkplannen worden bijgesteld (dus na en in overleg met gemeenten en bewoners).

5.5 Vermogensinzet

De visitatiecommissie heeft beoordeeld of en op basis waarvan KleurrijkWonen de inzet van het vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt, met aandacht voor inzet van het beschikbare vermogen, inclusief verantwoording en motivering, en het uitvoeren van evaluaties. De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat de corporatie een onderbouwde visie heeft op de gewenste omvang van eigen vermogen en

vreemd vermogen. KleurrijkWonen is financieel gezond, waarbij het vermogen zit in haar bezit. En zo hoort het ook. Omdat het vermogen in “steen” zit vormt onbehoorlijke kasstroomsturing voor corporaties een risico. KleurrijkWonen heeft haar financiële beleid, treasury statuut en -beleid, risicobeleid en het interne controleplan op orde. Daarmee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een zes.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De visitatiecommissie heeft 2 pluspunten toegekend op basis van de navolgende constatering:

KleurrijkWonen heeft een visie op de gewenste omvang van haar eigen vermogen en haar maatschappelijke prestaties.

De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat KleurrijkWonen zich herkenbaar bewust is van de omvang en ontwikkeling van het eigen vermogen in relatie tot de eigen maatschappelijke doelen. In de ondernemingsplannen, maar ook in de jaarverslagen is dit uitgangspunt beschreven, verantwoord en gemotiveerd en in de dagelijkse bedrijfsvoering en bedrijfssystemen is dit herkenbaar verankerd. Het eigen vermogen moest in 2015 volgens de interne doelen minimaal 304 miljoen euro bedragen (wat een solvabiliteit van 32% oplevert). De wijze waarop met het vermogen wordt omgegaan is enerzijds kaderstellend en anderzijds ruimtebepalend voor de ambities die worden gesteld en de aanbiedingen die aan huurders en gemeenten zijn en worden gedaan.

KleurrijkWonen paste haar strategisch (voorraad)beleid aan.

KleurrijkWonen heeft haar beleidsplan bij fusie opnieuw vastgesteld en het aantal doelen van een onoverzichtelijk aantal van 64 bijgesteld naar 5 doelen die per doel zijn gesplitst in meetbare strategieën. Deze vormen het referentiepunt voor jaarplannen waarin concrete acties en resultaten staan beschreven die moeten bijdragen aan het realiseren van de doelstellingen.

KleurrijkWonen past audits toe om zich te verbeteren.

De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat KleurrijkWonen procesaudits toepast om haar totale en financiële functioneren te verbeteren. Voorbeelden daarvan in de visitatieperiode betroffen onder meer de woningtoewijzingen, het aanbestedingsbeleid ten aanzien van onderhoud en nieuwbouw en het treasurybeleid.

KleurrijkWonen is transparant over de inzet van haar vermogen.

De visitatiecommissie is onder de indruk van de compleetheid van de verantwoording van KleurrijkWonen. Jaarrekening, verslagen en jaarverslagen zijn leesbaar en zeer compleet en omvatten keuzes, doelen en resultaten met betrekking tot het (des)investeren van het vermogen in maatschappelijke projecten, duurzaamheid, vergrijzing, de woonkernen en leefbaarheid.

5.6 Bewonder- en verwonderpunten

Bewonderpunten

- KleurrijkWonen is tijdens de fusie geconfronteerd met (de uitkomsten van) een parlementaire enquête, een verhuurdersheffing en een saneringsbijdrage. Dit werd onmiddellijk gevolgd door een hoog aantal (wijzigingen in) regels van de rijksoverheid, zoals de nieuwe Woningwet en waarderingseis van het bezit naar marktwaarde. Het naast de fusie aanpassen aan dit alles heeft naast de fusiedruk extra druk gelegd door de noodzaak van aanpassing van bedrijfsaspecten (van ondernemingsplan tot personeelsplan en

huisvesting tot aanpassing van de administratie). De visitatiecommissie heeft met genoegen kunnen constateren dat KleurrijkWonen deze “perfect storm” goed heeft doorstaan.

- Na constatering dat de sector Bedrijf zwaar belast werd is adequaat bijgestuurd door het opstarten van het project “In één keer goed” en het doorvoeren van personele aanpassingen. Dit heeft er in de loop van 2015 en de eerste maanden van 2016 toe geleid dat de organisatie steeds beter is ingewerkt in de deels nieuwe systemen en werkwijzen.
- KleurrijkWonen past audits toe om zich te verbeteren.
- KleurrijkWonen is financieel gezond en heeft tijdens de fusie flink geïnvesteerd.

Verwonderpunt

- Aflakken van de nieuwe organisatie waarbij met name de sector Bedrijf de kans en gelegenheid moet krijgen de door de extra fusiewerkzaamheden opgelopen achterstand op het gebied van dienend leiderschap, zelf organiserend werken en het lean gedachtengoed in te lopen en het realiseren van de voorgenomen formatiekrimp opdat de verhouding vhe per fte wordt verbeterd

5.7 Totale beoordeling presteren naar vermogen

De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar vermogen met een 7,7:

Presteren naar Vermogen	Beoordeling visitatiecommissie
financiële continuïteit (30%)	7
doelmatigheid (30%)	8
vermogensinzet (40%)	8
Oordeel	7,7

6 Governance

6.1 Beoordelingskader

Bij Governance vormt de visitatiecommissie zich een oordeel over:

- de besturing
- het interne toezicht
- de externe legitimering en externe verantwoording.

6.2 Relevante ontwikkelingen

Op het gebied van governance is er deze periode veel gebeurd. In algemene zin heeft een parlementair onderzoek tekortkomingen in de governance bij enkele corporaties geconstateerd. In reactie hierop is de wet- en regelgeving aangepast. Bestuurders en toezichthouders zijn inmiddels verplicht onderworpen aan een fit & proper test en in Aedes-verband is er een nieuw systeem van PE-studiepunten geïntroduceerd.

6.3 Besturing

Besturing omvat de onderdelen Plan, Check en Act (Do is al beoordeeld bij Presteren naar Opgaven en Ambities en Presteren volgens Belanghebbenden). De visitatiecommissie vormt zich een oordeel over de kwaliteit van het proces van prestatiebesturing en strategievorming van de corporatie.

6.3.1 Plan

Het ijkpunt "Plan" is opgebouwd uit de onderdelen "visie" en "vertaling doelen"

Visie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

KleurrijkWonen voldoet aan de minimale vereisten voor een 6. KleurrijkWonen werkt vanuit een actuele visie die consequent terugkomt in externe en interne publicaties, waaronder de jaarverslagen, het ondernemingsplan, jaarplannen en kwartaalrapportages. Er wordt actief gestuurd op realisatie van deze visie. Naast passieve beschikbaarheid op de website, wordt de visie in gesprekken met diverse groepen belanghebbenden ook actief uitgedragen.

De visitatiecommissie geeft 2 pluspunten voor onderstaande prestaties:

- KleurrijkWonen heeft zich duidelijk verbeterd ten opzichte van de vorige visitatie. De visie is teruggebracht van 64 hoofdpunten naar 5 overzichtelijke doelen, die inclusief de te volgen strategie zijn verwoord op één overzichtelijk A4
- De vijf doelen van KleurrijkWonen worden consequent ook financieel vertaald
- De visie van KleurrijkWonen is geen dode letter, maar wordt actief betrokken bij de inrichting van de organisatie en de uit te voeren activiteiten. Het is daarmee een levend document in alle lagen van de organisatie
- Het ondernemingsplan gaat uitgebreid in op ontwikkelingen in de maatschappij en de effecten die dat kan hebben op het werk en de omgeving van de organisatie

- KleurrijkWonen biedt ruimte voor betrokkenheid van belanghebbenden. Zij worden niet alleen actief geïnformeerd over de voorgenomen plannen, maar ook benaderd om samen met de gemeenten invulling te geven aan de uitwerking van het ondernemingsplan op gemeentelijk niveau.

Vertaling doelen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 9.

KleurrijkWonen voldoet aan de minimale vereisten voor een 6. Elk van de vijf organisatiedoelen wordt vertaald in concrete strategieën en specifieke maatregelen. Bovendien worden de organisatiedoelen consequent opgenomen in begrotingen en daarbij gekoppeld aan concrete activiteiten.

De visitatiecommissie geeft 3 pluspunten voor onderstaande prestaties:

- De visie van KleurrijkWonen is uitgewerkt in een duidelijke strategie, die op transparante wijze is geformuleerd en actief wordt betrokken bij de inrichting van de organisatie
- De vijf organisatiedoelen zijn gekoppeld aan concrete acties die SMART zijn geformuleerd
- De beleidscyclus van planning en rapportages is ingericht langs de lijnen van de vijf hoofdoelen van de visie. Daarmee heeft de visie invloed op het dagelijkse handelen binnen de organisatie
- Er wordt realistisch gepland. Doelen en begroting sluiten goed op elkaar aan en voorgenomen plannen worden over het algemeen gerealiseerd
- De jaarrekening geeft inzicht in de geplande doelen en hoe de corporatie daarop scoort. Dit geldt ook voor de inzet van financiële middelen.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt plan met een 8,5:

Besturing / plan	Beoordeling visitatiecommissie
visie	8
vertaling doelen	9
Oordeel	8,5

6.3.2 Check

Monitoring en rapportagesysteem

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

KleurrijkWonen voldoet aan de minimale vereisten voor een 6. Het kwartaalrapportagesysteem van KleurrijkWonen gaat uitgebreid in op de organisatiedoelen, de organisatieontwikkeling, de projecten en de financiën. De rapportagesystemen zijn dusdanig ingericht dat het management op maandbasis wordt geïnformeerd over de mate waarin KleurrijkWonen haar doelen realiseert en desgewenst kan bijsturen. Weliswaar heeft de Aw in de verslagperiode extra eisen gesteld aan de rapportages van KleurrijkWonen. Dit was in de complexe fusieperiode waarin vanuit twee zelfstandig opererende organisaties één nieuwe organisatie diende te ontstaan. KleurrijkWonen is hier adequaat mee omgegaan en heeft haar processen structureel verbeterd.

De visitatiecommissie geeft 2 pluspunten voor onderstaande prestaties:

- De opbouw van het ondernemingsplan en de daarin geformuleerde bedrijfsdoelen sluiten aan bij de plannings- en verantwoordingsdocumenten. De realisatie van de gestelde doelen kan zo blijvend worden gevolgd
- De visie en strategie wordt actief gebruikt op beslissings- en beoordelingsmomenten, waaronder: (her)beoordeling van het verbindingsstatuut, projectvoorstellen, de aan- en verkoop van woningen en de beoordeling van het bestuur
- Het rapportagesysteem kijkt niet alleen naar de realisatie van de volkshuisvestelijke doelen, maar betreft daarbij ook de financiële consequenties en de bedrijfsvoering
- De maandrapportages geven inzicht in de mate waarin de doelen van de organisatie worden gerealiseerd. De SMART geformuleerde doelen leveren hier een belangrijke bijdrage aan.

6.3.3 Act

Sturing bij afwijkingen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

KleurrijkWonen voldoet aan de minimale vereisten voor een 6. Het rapportagesysteem van KleurrijkWonen maakt inzichtelijk in welke mate de geplande doelen worden gerealiseerd. Eventuele verschillen tussen realisatie en planning worden zo op korte termijn inzichtelijk gemaakt en stellen het management in staat om bij te sturen, wat ook daadwerkelijk gebeurt. Blijkt een doel echter niet haalbaar en is bijsturen niet mogelijk, dan wordt het doel bijgesteld.

De visitatiecommissie geeft 2 pluspunten voor onderstaande prestaties:

- De interne organisatie bij KleurrijkWonen is er primair op gericht om de vijf bedrijfsdoelen te realiseren. Ook de beleids- en verantwoordingsdocumenten zijn langs deze lijnen vormgegeven. Bovendien zijn de bedrijfsdoelen SMART geformuleerd en gekoppeld aan concrete acties. Deze structuur is na de fusie ontstaan en wordt ook daadwerkelijk gebruikt om bij te sturen wanneer de realisatie van de bedrijfsdoelen niet aansluit bij de planning;
- Door de maandrapportages wordt het management van KleurrijkWonen regelmatig en frequent geïnformeerd over de voortgang van de bedrijfsprocessen. De inzichten die hierdoor ontstaan worden intern besproken en indien gewenst vindt bijsturing plaats;
- De door KleurrijkWonen gekozen inrichting maakt het mogelijk om op korte termijn en met gerichte acties in te grijpen. De organisatie is hierdoor in hoge mate in control van haar eigen bedrijfsprocessen en stelt zichzelf in staat om als het ware op continue basis bij te sturen, wanneer daar aanleiding voor is;
- Realistisch plannen is een kwaliteit van KleurrijkWonen. Desondanks komt het incidenteel voor dat een organisatiedoel niet realiseerbaar is. De commissie heeft geconstateerd dat één organisatiedoel is komen te vervallen, omdat het doel niet werd gerealiseerd en er door KleurrijkWonen ook niet op te sturen viel.

De visitatiecommissie het prestatieveld besturing met een 8,2:

Prestatieveld besturing	Beoordeling visitatiecommissie
Plan	8,5

Check	8
Act	8
Oordeel	8,2

6.4 Intern toezicht

Het intern toezicht wordt door de visitatiecommissie aan de hand van de volgende drie meetpunten beoordeeld:

- het functioneren van de raad van toezicht: dit wordt beoordeeld aan de hand van de criteria van de Vereniging Toezicht Woningcorporaties voor goed toezicht, waarbij vooral de actieve én zorgvuldige wijze waarop de raad van toezicht haar toezicht invult en verankert, bepalend zijn voor de hoogte van de score
- het gebruik van een toetsingskader
- het naleven van de Governancecode.

6.4.1 Functioneren raad van commissarissen

Het functioneren van de raad van commissarissen wordt op drie onderdelen beoordeeld: samenstelling, rolopvatting en zelfreflectie van de raad van commissarissen.

Samenstelling van de raad van commissarissen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

KleurrijkWonen voldoet aan de minimale vereisten voor een 6. In verband met de fusie zijn de bestaande profielschetsen herijkt. Zij voorzien in volkshuisvestelijke en financiële expertise. Tijdens de fusie zijn enkele commissarissen afgetreden en niet vervangen. De fusieorganisatie heeft nog geen nieuwe commissarissen geworven. De rechtsvoorgangers van KleurrijkWonen wierven extern via een advertentie en SVT maakte ook gebruik van een wervingsbureau. De deskundigheid van de raad van commissarissen wordt intern geborgd door opleiding en kennisuitwisseling. Extern zijn er cursussen en werkbezoeken.

De visitatiecommissie geeft 2 pluspunten voor onderstaande prestaties:

- De samenstelling van de raad van commissarissen voldoet aan de vastgestelde profielschets. Bovendien is zij er in geslaagd om tot evenwichtige verdeling vanuit SVT en KW te komen zonder dat sprake is van bloedgroepen. In dit proces is afscheid genomen van enkele commissarissen
- De raad van commissarissen verdient complimenten voor de wijze waarop zij na de fusie eerst intern tot elkaar gekomen is en daarna onder externe begeleiding heeft gezocht naar verdieping op het gebied van governance
- De raad van commissarissen heeft tijdig onderkend dat het rooster van aftreden onevenwichtigheden vertoont. Onder externe begeleiding wordt gezocht naar een oplossing, waarbij de commissarissen zich vooraf hebben geconformeerd aan de uitkomsten
- Het jaarverslag besteedt expliciet aandacht aan de integriteit van zittende en nieuwe commissarissen. Ter bevordering van de deskundigheid van de commissarissen bezoeken zij seminars, volgen zij de literatuur van brancheverenigingen en uitingen in de lokale/regionale pers.

Rolopvatting

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

KleurrijkWonen voldoet aan de minimale vereisten voor een 6. Het functioneren van de raad van commissarissen wordt periodiek geëvalueerd, waarbij door de raad aandacht wordt besteed aan én de rol als werkgever én de rol als klankbord voor de bestuurder én de rol als toezichthouder op de corporatie. Daarnaast is er jaarlijks een evaluatiegesprek met de bestuurders dat wordt voorbereid door de raad van commissarissen.

De visitatiecommissie geeft 1 pluspunt voor onderstaande prestaties:

- De verschillende rollen als werkgever, klankbord en toezichthouder zijn op een evenwichtige wijze, met aandacht voor zowel rechtsvoorgangers, het fusieproces en de nieuwe organisatie beschouwd en opnieuw vormgegeven
- De raad van commissarissen voert regelmatig intern en extern overleg over de ontwikkelingen rondom KleurrijkWonen. Onder andere uit de jaarverslagen blijkt dat ten minste jaarlijks wordt gesproken met bestuur, ondernemingsraad, huurdersorganisaties, accountant en belanghebbenden
- Het beoordelings- en beloningsbeleid van de bestuurders is besproken door de raad van commissarissen en vastgesteld. Hierbij is een link gelegd tussen de vijf organisatiedoelen en de mate waarin deze zijn gerealiseerd
- Het functioneren en de beloning van de bestuurders wordt jaarlijks besproken door de raad van commissarissen. Hierbij wordt ook gekeken of de kwaliteiten van de bestuurders aansluiten bij de ontwikkelingspunten van de corporatie.

Zelfreflectie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

KleurrijkWonen voldoet aan de minimale vereisten voor een 6. De raad van commissarissen van KleurrijkWonen en haar rechtsvoorgangers besprak ten minste een maal per jaar haar eigen functioneren (als geheel en individueel). Alleen het laatste jaar voor de fusie heeft een dergelijke evaluatie plaatsgemaakt voor de vorming van een nieuwe raad van commissarissen. In het licht van deze ontwikkelingen wordt het eenmalig missen van de jaarlijkse evaluatie KleurrijkWonen niet aangerekend.

De visitatiecommissie geeft 1 pluspunt voor onderstaande prestaties:

- De fusieorganisatie heeft eerst zelf en later onder externe begeleiding concrete afspraken gemaakt voor haar functioneren. Anders dan bij haar rechtsvoorganger SVT zijn deze afspraken vastgelegd in verslagen
- Onder externe begeleiding is specifiek aandacht besteed aan de governance binnen KleurrijkWonen, waarbij de relatie tussen raad van commissarissen en raad van bestuur expliciet is besproken en afspraken zijn gemaakt.

De visitatiecommissie beoordeelt het functioneren van de raad van commissarissen met een 8:

Functioneren raad van commissarissen	Beoordeling visitatiecommissie
samenstelling	8
rolopvatting	7
zelfreflectie	7

Oordeel

7,3

6.4.2 Toetsingskader

Actueel toetsingskader

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

KleurrijkWonen voldoet aan de minimale vereisten voor een 6. KleurrijkWonen beschikt over een uitgebreid toetsingskader dat bestaat uit externe wet- en regelgeving en interne afspraken, waaronder statuten, reglementen, plannen en begrotingen, toetsingskaders en afspraken met externe belanghebbenden.

De visitatiecommissie geeft 1 pluspunt voor onderstaande prestaties:

- Het uitgebreide toetsingskader wordt door de raad van commissarissen ook daadwerkelijk gebruikt bij het nemen van beslissingen, het beoordelen van bestuursvoorstellen en de bewaking van de realisatie van de corporatiedoelstellingen
- In de visitatieperiode heeft KleurrijkWonen onderdelen van het toetsingskader aangepast of geactualiseerd. Dit geldt bijvoorbeeld voor het treasurystatuut, het verbindingenstatuut en het ondernemingsplan.

6.4.3 Governancecode

Naleving governancecode

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 5.

KleurrijkWonen voldoet niet aan de minimale vereisten voor een 6. Weliswaar geldt dat bij het overgrote deel van de beslissingen de governancecode wordt nageleefd. Uitzondering op deze regel is de zittingstermijn van twee commissarissen (meer dan twee termijnen) bij de kleinste fusiepartner SVT in 2011. Daarna hebben zich in de visitatieperiode geen afwijkingen meer voorgedaan van de verplichte bepalingen van de governancecode. Wel heeft SVT in het jaar voorafgaand aan de fusie enkele bepalingen van de governancecode niet meer nageleefd. Dit had uitsluitend betrekking op niet verplichte bepalingen die deels, maar niet allemaal extern zijn verantwoord in de jaarverslagen.

De visitatiecommissie geeft geen minpunten. Zij constateert:

- De fusieorganisatie KleurrijkWonen acteert overeenkomstig de governancecode
- Afwijkingen van niet verplichte bepalingen komen wel voor, maar worden extern verantwoord in het jaarverslag.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld intern toezicht met een 6,4:

Prestatieveld intern toezicht	Beoordeling visitatiecommissie
functioneren raad van commissarissen	7,3
toetsingskader	7
governancecode	5
Oordeel	6,4

6.5 Externe legitimering en verantwoording

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

6.5.1 Externe legitimatie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

KleurrijkWonen voldoet aan de minimale vereisten voor een 6. KleurrijkWonen voert regelmatig overleg met haar belangrijkste belanghebbenden. Zij is daarbij transparant over haar visie en plannen voor de toekomst en nodigt belanghebbenden uit om mee te denken over de nadere uitwerking van de plannen op gemeentelijk niveau.

De visitatiecommissie geeft 2 pluspunten voor onderstaande prestaties:

- De visie van KleurrijkWonen zoals verwoord in het ondernemingsplan wordt passief gepubliceerd op de website en actief gedeeld met de belangrijkste belanghebbenden. De visie van KleurrijkWonen op deze belanghebbenden en de meerwaarde van de fusieorganisatie van hen is opgenomen in het ondernemingsplan. Bovendien worden er afspraken gemaakt over verwachtingen, resultaat en monitoring. De aard en inhoud van deze afspraken verschillen per belanghebbende.
- In de Alblasserwaard-Vijfheerenlanden heeft KleurrijkWonen een aanzienlijke constructieve bijdrage geleverd aan de woonvisie. De visitatiecommissie heeft geconstateerd dat niet alle gemeenten openstonden voor een dergelijke samenwerking
- KleurrijkWonen kiest er bewust voor om contact met stakeholders en huurders zoveel mogelijk op locatie te voeren. Bovendien wordt minimaal vier maal per jaar gesproken met het huurdersplatform en periodiek met bewonerscommissies. De wil om te communiceren met huurders is groot. De aangepaste rol van de onderhoudsdienst is hier een goed voorbeeld van.

6.5.2 Openbare verantwoording

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

KleurrijkWonen voldoet aan de minimale vereisten voor een 6. De in het jaarverslag gehanteerde verantwoordingssystematiek sluit goed aan bij de ambities en doelen van KleurrijkWonen.

De visitatiecommissie geeft 2 pluspunten voor onderstaande prestaties:

- De bij de externe verantwoording gehanteerde structuur sluit aan bij de wijze waarop de beleids- en interne verantwoordingsdocumenten zijn opgezet
- De ondernemingsdoelen worden helder toegelicht in de jaarverslagen. Bovendien wordt voor elk van de vijf ondernemingsdoelen transparant gemaakt wat wel/niet is gelukt
- Waar nodig en wenselijk worden de prestaties ook per gemeente en/of doelgroep weergegeven
- Niet alleen de openbare documenten zijn duidelijk en transparant, ook de verslagen munten uit in compleetheid en overzichtelijkheid.

De visitatiecommissie beoordeelt externe legitimatie en verantwoording met een 8:

Prestatieveld externe legitimering en verantwoording	Beoordeling visitatiecommissie
externe legitimering	8
openbare verantwoording	8
Oordeel	8,0

6.6 Bewonder- en verwonderpunten

Bewonderpunten

- De fusie tussen SVT en KW was ook op het gebied van governance een niet geringe uitdaging voor KleurrijkWonen. Het is KleurrijkWonen gelukt om een nieuwe organisatie neer te zetten, waarin op alle niveaus wordt samengewerkt door medewerkers van beide fusieorganisaties, zonder dat duidelijk sprake is van bloedgroepen
- De kwaliteit van management en staf is goed. De inbreng van beide bestuursleden is complementair en ook het MT vult elkaar goed aan.

Verwonderpunten

- KleurrijkWonen heeft veel veranderingen doorgemaakt in de afgelopen jaren. Er is onder andere gefuseerd, een nieuw kantoor is betrokken en het personeel werkt meer op locatie dan voorheen. Dat zijn niet geringe aanpassingen voor het personeel die impact hebben op het gevoel van veiligheid. Het verwondert de commissie dat - ondanks de zorgvuldigheid waarmee dit proces in aangevlogen- het aspect ‘aandacht voor bedrijfscultuur’ toch genoemd is tijdens de visitatiegesprekken.
- Aandachtspunt bij de schaalvergroting en professionalisering is de aansluiting met de omgeving. In een samenwerking kun je niet alleen professionaliseren. Het verwondert de commissie dat dit punt in de ogen van diverse belanghebbenden toch extra aandacht vraagt, in het bijzonder in het contact met huurdersverenigingen en kleinere gemeenten.

6.7 Totale beoordeling Governance

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld Governance in totaliteit met een 7,5:

Governance	Beoordeling visitatiecommissie
besturing	8,2
intern toezicht	6,4
externe legitimatie en verantwoording	8,0
Oordeel	7,5

7 Bijlagen

- Position paper
- Factsheet maatschappelijke prestaties
- Overzicht geïnterviewde personen
- Korte cv's visitatoren
- Onafhankelijkheidsverklaringen Cognitum en visitatoren
- Meetschaal
- Toelichting ReputatieQuotiënt
- Werkwijze visitatiecommissie
- Bronnenoverzicht
- Uitgebreid overzicht prestaties (Prestatiemonitor Opgaven en Ambities)

Position paper

Kleurrijk Wonen



Positionpaper ten behoeve van de visitatie



Welkom thuis bij KleurrijkWonen!

April 2016

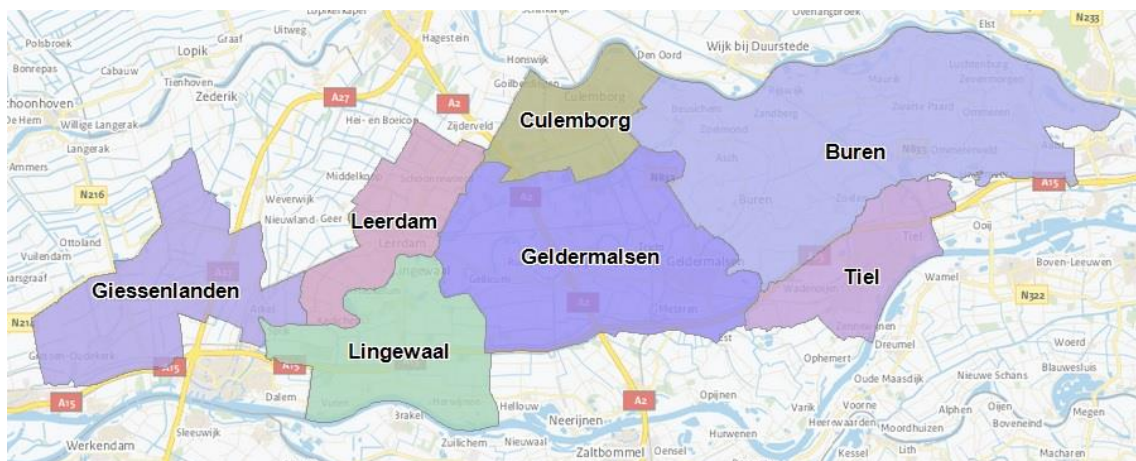
Over KleurrijkWonen

In 2014 zijn KleurrijkWonen en Stichting Volkshuisvesting Tiel gefuseerd en verder gegaan onder de naam "Stichting KleurrijkWonen". Met deze fusie wil KleurrijkWonen bereiken dat er een duidelijke meerwaarde voor haar klanten ontstaat doordat de dienstverlening nog beter kan worden ingericht, met betere bereikbaarheid en betere contacten. Ook moet de fusie leiden tot meer gerichte inspanningen voor de verschillende bijzondere doelgroepen door bundeling van kennis en ervaring.

De corporatie bezit 15.598 verhuureenheden, die als volgt zijn opgebouwd:

Woningen en woongebouwen	14.472
Verzorginghuisplaatsen en onzelfstandige eenheden	315
Bedrijfsruimten en overige verhuureenheden	136
Garages en parkeerplaatsen	675

KleurrijkWonen bezit woningen in de gemeenten Buren, Culemborg, Geldermalsen, Giessenlanden, Leerdam, Lingewaal en Tiel. KleurrijkWonen heeft servicepunten op diverse locatie in het tamelijk uitgestrekte gebied, namelijk in Culemborg, Geldermalsen, Leerdam en Tiel.



Ambities, doelen en strategieën

Als regionale woningcorporatie wil KleurrijkWonen vanuit een sterke lokale verbondenheid haar volkshuisvestelijke rol in Rivierenland en de Alblasserwaard en Vijfheerenlanden goed vervullen door met een gevarieerd woningbestand de volkshuisvestelijke opgaven duurzaam uit te voeren. KleurrijkWonen is ingebed in de maatschappij waar ze wordt beïnvloed door diverse maatschappelijke, economische, sociale en politieke factoren. Ontwikkelingen en trends worden nauwgezet gevolgd om de positie te bewaken en te verstevigen.

KleurrijkWonen heeft als ambitie geformuleerd:

"Wij willen de vernieuwende corporatie zijn met een sterke lokale en regionale binding. Huishoudens tot € 38.000¹ zijn tevreden over het zoeken naar en wonen in een betaalbare woning".

¹ Prijspeil 2015. In 2016 is het € 38.950

Op lokaal en regionaal niveau onderscheidt KleurrijkWonen zich, gebaseerd op kennis, innovatie en betaalbaarheid.

Bij deze ambitie horen vijf doelen:

1. *Ieder jaar wordt er tenminste één vernieuwing geïmplementeerd in het reguliere bedrijfsproces die ten gunste komt van de klant*

Vernieuwing is van extra groot belang omdat de ontwikkelingen en de financiële mogelijkheden dwingen om bewust op zoek te gaan naar efficiencyverbeteringen. Vernieuwing is dan ook een prestatiedoel voor de nieuwe corporatie

KleurrijkWonen bereikt dit doel door:

- Meer klant gestuurd te werken door te investeren in kennis over haar klanten, de wijze waarop op wensen wordt ingespeeld en de zelfredzaamheid wordt bevorderd;
- Jaarlijks mensen en middelen in te zetten voor vernieuwing;
- Het ontwikkelen en implementeren van een werkstijl ten behoeve van een vernieuwende organisatie. Vernieuwing wordt geborgd in de identiteit van de organisatie;
- Opstellen van een visie op vernieuwing: nut en noodzaak van vernieuwing worden onderscheiden.



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.*

Het kennen van de belanghouders, weten wat ze willen en wat bij hen speelt is belangrijk. Ook de belanghouders moeten weten wie KleurrijkWonen is en wat er bij de corporatie speelt.

KleurrijkWonen bereikt dit doel door:

- Het onderhouden van een actieve relatie met haar belanghouders, gebaseerd op samenwerking en wederkerigheid;
- De wensen van de belanghouders te verbinden met de doelen van de organisatie;
- Afspraken te maken over wat partijen van elkaar verwachten en welk resultaat verwacht wordt;
- Afspraken te maken hoe het realiseren van de doelen wordt gemonitord en hoe het proces wordt ingericht in de richting van de belanghouders;
- Door de relatie af te stemmen op de belanghouder.



3. *Minimaal 75% van onze doelgroep woont bij ons met een acceptabele woonlast (op basis van Nibud).*

KleurrijkWonen wil als woonlastenexpert garanderen dat haar klanten betaalbaar kunnen blijven wonen. Dit ondanks het feit dat betaalbaarheid door andere partijen wordt beïnvloed.

KleurrijkWonen wil dit doel bereiken door:

- De energielasten te verlagen
- Op basis van maatwerk verantwoord huurbeleid te voeren
- Te ondersteunen bij inkomensterugval van huurders
- Goede informatievoorziening aan woningzoekenden te geven
- De samenhang tussen kosten en opbrengsten van een woning bij nieuwbouw en renovatie te "hervinden".

4. *80% van onze huurders is tevreden met de woning en met de woonomgeving.*

KleurrijkWonen maakt het onderscheid tussen de woning en de woonomgeving, omdat dit laatste onderdeel ook afhankelijk is van de samenwerking met en de inbreng van andere partners.



KleurrijkWonen wil dit doel bereiken door:

- Concrete vraagstelling over tevredenheid aan de huurder voor te leggen;
- De kwaliteit van het onderzoek te waarborgen;
- Middelen beschikbaar te hebben om wensen te realiseren of tevredenheid te verhogen;
- Delen van het onderhoud vorm te geven in overleg met de bewoners;
- Realistische plannen te maken met partners voor verbetering van de leefomgeving.

5. *70% van de actief woningzoekenden is tevreden over hoe de organisatie ze helpt in hun zoektocht naar een woning.*

Door de inzet van een transparant, modern en effectief woonruimteverdelingsysteem wil KleurrijkWonen zorgen voor een goed zoekproces.

KleurrijkWonen wil dit doel bereiken door:

- Het optimaliseren van het (regionale) woonruimteverdeelsysteem;
- Verkoopmogelijkheden en verhuur in de vrije sector verder te verbeteren;
- Optimalisering van de dienstverlening aan woningzoekenden.

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. Deze waarden zijn gelinkt aan de missie van onze organisatie. De volgende kernwaarden zijn benoemd:

Transparant : We leveren een maatschappelijk verantwoorde bijdrage. Omdat we met maatschappelijk geld omgaan, moeten we aan die maatschappij kunnen legitimeren welke

inspanning we verrichten. Bovendien hechten we veel waarde aan een open en eerlijke houding binnen onze organisatie.

Betrokken: Als woningcorporatie bestaan we om te voorzien in een maatschappelijke nood: huisvesting bieden aan mensen die daar niet zelfstandig in kunnen voorzien. Juist daarom spreken we in ons ondernemingsplan dan ook over mensen in staat stellen om passend (waaronder betaalbaar) en met plezier te wonen. Dat vraagt ook van onze medewerkers een betrokken houding.

Persoonlijk: Onze missie is op mensen gericht. We hechten veel waarde aan maatwerkadvies voor onze klant. Binnen onze organisatie willen we medewerkers volop kansen bieden om zichzelf te ontwikkelen.

Oplossingsgericht: Onze organisatie wil daadwerkelijk in de (lokale) maatschappij zichtbaar zijn en daar bijdragen aan behoeften. Dat vraagt een oplossingsgerichte houding; creatief, samenwerkend en resultaatgericht.

Doelgericht: Omdat het klantbelang voorop staat vraagt dat onze voortdurende inspanning om te realiseren waar we het voor doen en of de inzet daaraan bijdraagt. We organiseren ons werk professioneel, nemen verantwoordelijkheid en focussen op het doel.

Vastgoedmarketing

KleurrijkWonen heeft als uitwerking van het ondernemingsplan een ondernemingsstrategie uitgewerkt ten aanzien van de vastgoedmarketing. KleurrijkWonen gebruikt niet langer de term "vastgoedsturing", omdat de eisen van de huidige tijd dynamische zijn en vragen om snel te reageren op de veranderingen in de woonvraag. KleurrijkWonen definieert Vastgoedmarketing dan ook als: "het doelmatig voldoen aan de vraag naar woningen".

In de ondernemingsstrategie ten aanzien van vastgoedmarketing beschrijft KleurrijkWonen haar keuzes:

- Het verschil willen maken voor bijzondere doelgroep door gebruik te maken van tijdelijke huurovereenkomsten in delen van de voorraad (herbestemming van (zorg) panden en mogelijkheid van Short Stay Faciliteiten).
- Duurzaamheid wordt geen doel op zichzelf. KleurrijkWonen investeert alleen in duurzaamheid / energieverbetering als dat aantoonbaar een positief effect heeft op de woonlasten, voor zowel zittende als nieuwe huurders.
- In de voorraad worden huursegmenten aangewezen voor de (aller)laagste inkomens.
- KleurrijkWonen richt zich op de benodigde vervangingsopgave en zal daarom weinig nieuwbouw ontwikkelen. Voor de (aller)laagste inkomens zal geen nieuwbouw ontwikkeld worden. De kansen zitten hier in de bestaande voorraad.
- KleurrijkWonen zal niet overal sociale woningen aanbieden, maar alleen daar waar er vraag is vanuit de doelgroep en als die niet door een ander kan worden ingevuld.
- De voorraad wordt alleen vernieuwd daar waar er vraag is. Vervangen / herstructureren voornamelijk projectmatig.



- Flexibel bouwen van woningen die gemakkelijk aan te passen zijn aan de eisen van een specifieke doelgroep is het uitgangspunt. Zo weinig mogelijk investeren in specifiek vastgoed.
- Om in te spelen op het politieke klimaat wordt gestuurd op het bezitten van voldoende afstootbare woningen (courante woningen) en investeert KleurrijkWonen in het goed legitimeren van wat zij doet.



- KleurrijkWonen organiseert tijdig een proces met een extern deskundigenpanel voor de toets van de vastgoedmarketing om tijdig risico's te signaleren.
- De nieuwbouwproductie wordt afgestemd op de economische situatie met gedegen rendementsberekeningen voor de instandhouding
- KleurrijkWonen legt bij het investeren het accent op de stedelijke kernen, matig investeren in de kleine kernen nabij steden en zal niet meer investeren in geïsoleerde kleine kernen.
- Voor de aanpak van de binnenkant van de woningen geldt dat een basisniveau goed genoeg is, waarbij uiteraard de veiligheid steeds gegarandeerd moet worden.

Positionering op de prestatievelden

Met haar ambitie en doelstellingen en de wijze waarop KleurrijkWonen deze wil realiseren laat KleurrijkWonen zien dat zij haar volkshuisvestelijk taak uitermate serieus neemt. Naar de prestatievelden van de Visatiemethodiek 5.0 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 zullen worden en dat daar met behulp van betrouwbare en hoogwaardige kwartaalrapportages op gestuurd wordt.
- Good Governance een logische en noodzakelijke randvoorwaarde is. Zorgvuldigheid, integriteit en maatschappelijk bewustzijn is integraal onderdeel van alle activiteiten.

Factsheet maatschappelijke prestaties



	KleurrijkWonen	SVT
2011	Meer dan 90% van de vrijkomende huurwoningen met een huur lager dan € 652,52 is toegewezen aan de doelgroep met een inkomen lager dan € 33.614. Hiermee wordt voldaan aan de Europese toewijzingsregels. In 2011 zijn er 723 sociale huurwoningen toegewezen.	92,4% van de vrijkomende huurwoningen is toegewezen aan de doelgroep met een inkomen lager dan € 33.614. Hiermee wordt voldaan aan de Europese toewijzingsregels.
2012	Meer dan 92% van de vrijkomende huurwoningen met een huur lager dan € 665 is toegewezen aan de doelgroep met een inkomen lager dan € 34.085. Hiermee wordt voldaan aan de Europese toewijzingsregels. In 2012 zijn 748 sociale huurwoningen toegewezen	Meer dan 90% van de vrijkomende huurwoningen is in 2012 toegewezen aan de doelgroep met een inkomen lager dan € 34.085. Hiermee wordt voldaan aan de Europese toewijzingsregels.
2013	90,5% van de vrijkomende huurwoningen met een huur lager dan € 681,02 is toegewezen aan de doelgroep met een inkomen lager dan € 34.229. Hiermee wordt voldaan aan de Europese toewijzingsregels. In 2013 zijn 688 sociale huurwoningen toegewezen.	Vrijwel 90% van de vrijkomende huurwoningen is in 2013 toegewezen aan de doelgroep met een inkomen lager dan € 34.229. Hiermee wordt vrijwel voldaan aan de Europese toewijzingsregels.
2014	91,35% van de vrijkomende huurwoningen met een huur lager dan € 699,48 is toegewezen aan de doelgroep met een inkomen lager dan € 34.678. Hiermee wordt voldaan aan de Europese toewijzingsregels. In 2014 zijn 1.117 sociale huurwoningen toegewezen.	
2015	97,4% van de vrijkomende huurwoningen met een huur lager dan € 710,68 is toegewezen aan de doelgroep met een inkomen lager dan € 34.911. Hiermee wordt voldaan aan de Europese toewijzingsregels. In 2015 zijn 1.237 sociale woningen toegewezen.	



	KleurrijkWonen	SVT
2011	<p>18% van de woningen is verhuurd aan 65-plussers (129 woningen). In Culemborg, Geldermalsen en Leerdam zijn diverse nieuwbouwprojecten seniorenwoningen opgeleverd, zoals De Trein, Multi Functionele Accommodatie (MFA) fase 1 en Rijnstraat.</p> <p>De toe- en doorgankelijkheid van een deel van de woningvoorraad is geïnventariseerd met het zogenaamde "Tiel's Sterrensysteem".</p>	<p>Beschikbaar gestelde woningen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 4 woningen t.b.v. statushouders en pardonregeling • 9 woningen t.b.v. bijzondere doelgroepen • 2 woningen met medische aanpassingen <p>In 2011 is de Kwelkade verbouwd tot beschermde woonvorm met nachtopvang.</p>
2012	<p>20% van de verhuring is verhuurd aan 65-plussers (158 woningen). Er zijn diverse nieuwbouwprojecten seniorenwoningen opgeleverd: Leijenburg fase 1 in Heukelum, Poldersekade in Vuren, Waijenstein in Herwijnen, Swaeneborgh in Arkel.</p> <p>De toe- en doorgankelijkheid van een deel van de woningvoorraad is geïnventariseerd met het zogenaamde "Tiel's Sterrensysteem". Deze inventarisatie is voor de gemeente Lingewaal in 2012 afgerond.</p>	<p>Beschikbaar gestelde woningen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 9 woningen t.b.v. regeling bijzondere doelgroepen • 2 nieuwbouwwoningen voor begeleid wonen voor bijzondere doelgroepen • 2 appartementen voor Kamers met Kansen
2013	<p>14% van de verhuringen is verhuurd aan 65-plussers (91 woningen)</p> <p>De inventarisatie van de toe- en doorgankelijkheid met het "Tiel's Sterrensysteem" is voltooid in Culemborg en Geldermalsen</p>	<p>Beschikbaar gestelde woningen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 12 woningen t.b.v. regeling bijzondere doelgroepen • 3 huurwoningen verbouwd tot aangepast woning • 1 woonunit in Tiel voor onderste trede van de woonladder
2014	<p>16,5% van de verhuringen is verhuurd aan 65-plussers (193 woningen).</p> <p>De inventarisatie van de toe- en doorgankelijkheid met het "Tiel's Sterrensysteem" is voltooid in Tiel.</p>	
2015	<p>Van het totaal aantal verhuringen (1.362) is 15,2% verhuurd aan 65-plussers. Het aantal verhuringen aan 65-plussers is in 2015 iets toegenomen ten opzichte van het jaar ervoor. In percentage zie je een lichte daling (van 16,5% naar 15,2%). De verschillen per gemeente zijn gerelateerd aan het al dan niet opleveren van nieuwbouw voor de doelgroep senioren.</p> <p>Het doorstroomproject 60-plussers heeft in 2015 een vervolg gekregen. In het derde kwartaal konden 60+ huurders zich opgeven voor dit project. In totaal hebben 225 huurders zich aangemeld voor het doorstroomproject 60-plussers.</p> <p>In het kader van de Vastgoedmarketing is in 2015 de woningvoorraad in alle 7 gemeenten beoordeeld en gelabeld op rollator- of rolstoeltoegankelijkheid.</p>	

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

	KleurrijkWonen	SVT
2011	<p>De tevredenheid over de woning is in 2011 door de klanten beoordeeld met gemiddeld 7,4.</p> <p>81% van de bewoners geeft een cijfer hoger dan een 7 voor de tevredenheid over de woning.</p> <p>De kwaliteit van de dienstverlening wordt beoordeeld met een 7,7.</p>	<p>De dienstverlening is door de bewoners beoordeeld met een 7,3.</p> <p>Het uitvoeren van onderhoud is door de bewoners beoordeeld met een 6,9.</p>
2012	<p>De tevredenheid over de woning is in 2012 door de klanten beoordeeld met gemiddeld 7,5.</p> <p>83% van de bewoners geeft een cijfer hoger dan een 7 voor de tevredenheid over de woning.</p> <p>De kwaliteit van de dienstverlening wordt beoordeeld met een 7,9.</p>	<p>De algemene dienstverlening wordt door de bewoners beoordeeld met een 7,0.</p> <p>Gemiddeld worden de woningen in Buren beoordeeld met een 7,1</p>
2013	<p>De tevredenheid over de woning is in 2013 door de klanten beoordeeld met gemiddeld 7,3.</p> <p>79% van de bewoners geeft een cijfer hoger dan een 7 voor de kwaliteit van de woning.</p> <p>De kwaliteit van de dienstverlening wordt beoordeeld met een 7,5.</p>	<p>De algemene dienstverlening wordt door de bewoners beoordeeld met een 7,4.</p> <p>Gemiddeld worden de woningen beoordeeld met een 7,1,</p>
2014	<p>De tevredenheid over de woning is in 2014 niet gemeten.</p> <p>De kwaliteit van de dienstverlening wordt beoordeeld met een 7,5.</p>	
2015	<p><i>In 2015 is, om aan te sluiten bij het geldende ondernemingsplan, met behulp van een andere methode de tevredenheid van de klanten gemeten. Hierdoor zijn de cijfers niet goed vergelijkbaar met de uitkomsten in de voorgaande jaren.</i></p> <p>De tevredenheid over de woning is in 2015 door de klanten beoordeeld met gemiddeld 7,1.</p> <p>73% van de bewoners is tevreden tot zeer tevreden over de kwaliteit van de woning.</p> <p>De kwaliteit van de dienstverlening wordt beoordeeld met een 7,4.</p>	

	KleurrijkWonen	SVT
2011	<p>De volgende nieuwbouwprojecten zijn opgeleverd:</p> <ul style="list-style-type: none">• Project De Trein in Culemborg (17 huur-, 10 koop appartementen)• Project Rivierenwijk; Heullaan; Lingeweg in Geldermalsen (15 koopwoningen)• Project Rivierenwijk; Rijnstraat; Lingeplein in Geldermalsen (31 koop- en 24 huurappartementen)• Vervoornlaan fase 1 in Lingewaal (5 huurwoningen)• K. Emmalaan (MFA), fase 1 in Leerdam (Multifunctionele accommodatie met 30 huurappartementen)• Parallelweg in Culemborg (5 huurwoningen)• De Bloembedden in Culemborg (22 huur- en 19 koopwoningen)	<p>De volgende nieuwbouwprojecten zijn gestart of opgeleverd:</p> <ul style="list-style-type: none">• 33 huurwoningen gerealiseerd in Passewaaij buurt 7.• Start van de herontwikkeling in Appelgaard in de gemeente Buren.• Start van vervangende woningbouw in de Vogelbuurt in Tiel.
2012	<p>De volgende nieuwbouwprojecten zijn opgeleverd:</p> <ul style="list-style-type: none">• Oostersingel /Leliestraat in Culemborg• Nassaustraat in Giessenlanden (14 huurwoningen)• Schelluinen-oost in Giessenlanden (35 huurwoningen)• Raadsliedenbuurt in Leerdam (20 geschakelde koopwoningen)• Herwijnen-oost in Lingewaal (51 woningen)• Leyenburg fase 2 in Heukelum (27 huurappartementen en ontmoetingsruimte)• Poldersekade in Vuren (40 grondgebonden woningen)• De Bloembedden in Culemborg (26 koopwoningen)	<p>De volgende nieuwbouwprojecten zijn gestart of opgeleverd:</p> <ul style="list-style-type: none">• Passewaaij in Tiel (26 huurwoningen)• Start van fase 2, 3 en 4 van Passewaaij buurt 7.• Start vervangende woningbouw De Allardhof in Buren• Start nieuwbouw Vogelbuurt in Tiel (36 wooneenheden)
2013	<p>De volgende nieuwbouwprojecten zijn opgeleverd:</p> <ul style="list-style-type: none">• Achter de Poort fase 1 in Culemborg (57 huurwoningen en een koopwoning)• Raadhuisplein in Arkel (12 appartementen en gezondheidscentra)• Gezondheidscentrum Asperen• Raadsliedenbuurt in Leerdam (20 geschakelde koopwoningen)• K. Emmalaan (MFA), fase 2 in Leerdam (26 woningen)	<p>De volgende nieuwbouwprojecten zijn gestart of opgeleverd:</p> <ul style="list-style-type: none">• Passewaaij, fase 3 in Tiel (28 appartementen)• De Allardhof in Buren (51 wooneenheden)• Beusichem (9 rijwoningen)• Start van project scharrenburg in Zoelen (14 woningen)• Start van bouw in Passewaaij, fase 6 in Tiel (30 kleine tweekamerwoningen)• Start bouw Postlaantje in Tiel (12 seniorenappartementen)

KleurrijkWonen

2014	<p>De volgende nieuwbouwprojecten zijn opgeleverd:</p> <ul style="list-style-type: none">• Achter de Poort fase 2 in Culemborg (50 woningen)• Parijsch Zijdevlinderrups in Culemborg (40 appartementen)• Woonzorgcomplex Hoornaar De Zes Molens in Giessenlanden (Woonzorgcomplex, 33 onzelfstandige wooneenheden en 24 appartementen verzorgd wonen)• De Kroon van Arkel fase 1 in Giessenlanden (54 woningen nieuwbouw en 3 woningen renovatie)	<ul style="list-style-type: none">• Leijenburg fase 2 in Heukelum (28 appartementen)• Brede Zorgschool in Tiel (School voor speciaal onderwijs gecombineerd met zorgvoorzieningen en 21 huurappartementen)• Badhuisplein in Tiel (86 arbeiderswoningen)
2015	<p>De volgende nieuwbouwprojecten zijn opgeleverd:</p> <ul style="list-style-type: none">• Allardhof, Buren (25 woningen)• Schapenbloempjes, Culemborg (26 woningen)• Achter de Poort fase 2, Culemborg (26 woningen)• Zijderupsvlinder, Culemborg (20 woningen)• Distelvlinder, Culemborg (16 woningen)• Chopinpad, Culemborg (17 woningen)• Handellaan, Culemborg (21 woningen)• S v Beusichemlaan, W v Redichemstraat, Culemborg (12 woningen)• de Zeshoek, Geldermalsen (18 woningen)• W de Zwijgerweg Geldermalsen (17 appartementen)• Pr Margriet, Arkel (7 woningen)	<ul style="list-style-type: none">• Vormer, Heukelum (5 woningen)• Spijkse Kweldijk, Spijk (10 woningen)• Laeken van Buren, Wilhelmushof, Leerdam (10 woningen)• J de Jongestraat, Wilhelmushof, Leerdam (7 woningen)• Thorbeckesingel, Leerdam (19 woningen)• Colijnhof, Leerdam (10 woningen)• Thorbeckesingel-B Meesplein, Leerdam (7 woningen)• Thorbeckesingel, Leerdam (15 woningen)• Thorbeckesingel- W Dreeserf, Leerdam (21 woningen)• Pijpenklopperstraat, Huttenmeesterstraat, Leerdam (20 woningen)• Vogelbuurt, Tiel (36 woningen)

	KleurrijkWonen	SVT
2011	<p>De bewoners hebben de tevredenheid met de woonomgeving in 2011 beoordeeld met een 7,2. In 2011 is in totaal € 1.473.000 uitgegeven aan leefbaarheid. Enkele gerealiseerde projecten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mensen maken de Wijk (Leerdam) • Aansprekend Terweijde • Bewonersparticipatie nieuwe stijl 	<p>In 2011 is in totaal € 188.00 uitgegeven aan leefbaarheid. Leefbaarheidsprojecten in 2011:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Project OK voor een goed buurtidee • Project prachtvaders • Project verbreding en verlichting achterpaden • Leefbaarheidsingrepen Avezaathstraat
2012	<p>De bewoners hebben de tevredenheid met de woonomgeving in 2012 beoordeeld met een 7,4. In 2012 is in totaal € 973.000 uitgegeven aan leefbaarheid. De projecten uit 2011 zijn voortgezet.</p>	<p>De bewoners in de gemeente Tiel hebben de tevredenheid met hun buurt 2013 gemiddeld beoordeeld met een 6,7. In 2012 is € 102.552 uitgegeven aan leefbaarheid. Enkele Leefbaarheidsprojecten in 2012:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Project OK voor een goed buurtidee • Project prachtvaders • Leefbaarheidsingrepen Avezaathstraat
2013	<p>De bewoners hebben de tevredenheid met de woonomgeving in 2013 beoordeeld met een 7,4. 79% van de bewoners geeft een 7 of hoger. In 2013 is in totaal € 1.225.000 uitgegeven aan leefbaarheid. Enkele gerealiseerde projecten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De Weidebloem Herwijnen • Spartaveld Leerdam West • Aanpak Achterpaden • Woongoud 	<p>De bewoners in de gemeente Buren hebben de tevredenheid met hun buurt 2013 gemiddeld beoordeeld met een 7,6. In 2013 is € 42.105 uitgegeven aan leefbaarheid. Tweede wijkbeheerder aangetrokken. Leefbaarheidsprojecten in 2013:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Project OK voor een goed buurtidee • Project prachtvaders • Leefbaarheidsingrepen Avezaathstraat: start realisatie speelplek • Aanpassing Veilighof, parkeerplaats voor scoormobielen
2014	<p>De tevredenheid over de woonomgeving is in 2014 niet gemeten. In 2014 is in totaal € 1.118.000 uitgegeven aan leefbaarheid. Enkele gerealiseerde Projecten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mensen maken de Wijk • Buurtpanels • Woongoud • Project OK 	
2015	<p>In 2015 is, om aan te sluiten bij het geldende ondernemingsplan, met behulp van een andere methode de tevredenheid van de klanten gemeten. Hierdoor zijn de cijfers niet goed vergelijkbaar met de uitkomsten in de voorgaande jaren. De bewoners hebben de tevredenheid met de woonomgeving in 2015 beoordeeld met een 7,0. 74% Van de bewoners is tevreden tot zeer tevreden over de kwaliteit van de woning. In 2015 is in totaal € 1.567.850 uitgegeven aan leefbaarheid. Enkele gerealiseerde projecten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buurtpanels • Verbetering veiligheid berging Pr. Maximaplein Geldermalsen. • Kopgevelbeplanting in de stenige Nieuwstad Cu lemborg. • Renovatie tuinen tussen flats Maurikstraat Tiel • Folie opruiten bergingen Neerijnenlaan Tiel 	

Overzicht geïnterviewde personen

Mondelinge interviews hebben plaatsgevonden met:

raad van commissarissen

de heer D. J. Hol, voorzitter

de heer H.F. Vos, vicevoorzitter

raad van bestuur

de heer T. van Dalen, directeur bestuurder

de heer J. van Dam, directeur bestuurder

ondernemingsraad

de heer T. de Wit, voorzitter

de heer A. Strik, secretaris

de heer K. Papeleu, lid

managementteam

de heer A. de Vries, manager Bedrijf

de heer B. Hamelink, manager Klant

mevrouw M. Hermsen, manager Ontwikkeling

medewerkers

mevrouw I. van Zuilekom, adviseur strategie & beleid

de heer R. Lelkens, adviseur strategie & beleid

gemeente Tiel

de heer H. Driessen, wethouder (telefonisch interview)

gemeente Culemborg

de heer C. Stolwijk, wethouder

mevrouw C. Dolman, afdelingsmanager

gemeente Leerdam

de heer M. van Gent, beleidsadviseur/ projectleider herstructurering

gemeente Buren

de heer M. Van Ooijen, beleidsmedewerker wonen

gemeente Giessenlanden

de heer T. van Houwelingen, wethouder

mevrouw J. van Eck, beleidsmedewerker wonen en grondzaken

gemeente Lingewaal

de heer E. van Sambeek, wethouder
mevrouw M. Smits, beleidsmedewerker Wonen

Huurdersorganisaties (gezamenlijk in platform)

de heer E.J. Jakobs, Leerdam en Lingewaal
de heer C. Hillebrand, Culemborg
de heer D.J. van Burk, Geldermalsen
de heer G. de Rooij, Leerdam en Lingewaal
mevrouw H. van Groenesteijn, Tiel/ Buren
de heer A. Weeda, Geldermalsen
mevrouw L. de Groot, Tiel/ Buren
de heer P. van der Lugt, Tiel/ Buren

RIBW

de heer M. van Lee, directeur Rivierland

Stichting Mozaïek Welzijn Tiel

de heer J. Andree, directeur bestuurder

Syndion

de heer H. Vogelaar, directeur-bestuurder

Alleen schriftelijke interviews hebben plaatsgevonden met:

15 huurders van KleurrijkWonen (steekproefsgewijs)

de heer J. Christiaans, gemeente Buren, beleidsmedewerker maatschappelijke ontwikkeling
mevrouw P. Murre, gemeente Geldermalsen, ambtenaar
de heer P. Zielhorst, gemeente Geldermalsen, dienstverleningsconsulent
de heer W. van der Leij, gemeente Leerdam, wethouder
mevrouw F. Stege, gemeente Leerdam, zorgconsulent
mevrouw M. Emo, gemeente Lingewaal, Sociaal Teamlid
mevrouw K. Wiersma, gemeente Tiel, Beleidsadviseur IV
mevrouw A. van Velden, regio Rivierenland en gemeente Tiel, wonen bijzondere doelgroepen

de heer H. van Suijndorp, Stichting Christelijke Woningcorporatie Tiel, directeur-bestuurder
de heer J. Heesen, Stichting Woningbeheer Betuwe, directeur-bestuurder
de heer E. de Groot, LEKSTEDewonen, directeur-bestuurder
de heer M. Pool, Beter wonen Streefkerk, directeur-bestuurder
de heer H. Gravesteijn, Tablis Wonen, directeur-bestuurder
mevrouw J.A.C. Tukker-Blok, Woningbouwvereniging Nieuw Lekkerland, directeur-bestuurder
de heer R. Wiersema, Poort6, directeur-bestuurder
de heer A. Bevaart, Avondlicht, algemeen directeur
de heer M. Heszen, Prezzent, bestuurder
mevrouw T. Jansen, Prezzent, Teamleider

de heer M. Verboom, Present, bestuurder
mevrouw A. van der Vegt, Elk Welzijn, directeur-bestuurder
buurtbemiddeling, ElkWelzijn, coördinator
mevrouw R. Maas, stichting zorgcentra de Betuwe, bestuurder
de heer H. van der Sanden, Chapeau Lingeerf, voorzitter
de heer N. van der Vliet, SWOL, secretaris
de heer H.J. Misbeek, Rivas Zorggroep, regiomanager
de heer A. de Boer, Mozaïek, opbouwwerker
de heer F. Nijhof, Mozaïek Welzijnsdiensten, jongerenwerker
de heer A. Boudehan, Mozaïek Welzijnsdiensten, Agoog
de heer W. Jacobs, Pro Persona, Sociaal Psychiatrisch Verpleegkundige
mevrouw H. Mensch, Stichting Welzijn, adviseur
de heer C. Weijers, RIBW, zorgcoördinator
de heer M. Meeus, SCW, woonconsulent Sociaal Beheer
mevrouw E. Warnshuis, 's Heerenloo Zorggroep, beleidsmedewerker bedrijfsvoering
de heer A. Bni-Iche, wijkteam Tiel West, Jeugd- en Gezinwerker
mevrouw L. Boot, STMR, coördinator ST Lingewaal
mevrouw E. Leenhouts, Stichting Jeugd- en Jongerenwerk, manager Buurtwerk
de heer J. van de Vondervoort, Avres, consulent
de heer N. Steenbergen, politie
de heer D.J.G. Gijsbers, politie
de heer W. Bralts, politie

Korte cv's visitatoren

Hans Schönfeld (voorzitter) is de persoonlijk strategisch adviseur van de korpschef van de Nationale Politie. Hij is daar tevens Chief Innovation Officer. Innovatie, co-creatie en leiderschap evenals exponentiële sociaal maatschappelijke en technologische ontwikkelingen zijn expertisegebieden van hem. Daarnaast schrijft hij gedichten, essays en wekelijks een column voor Sublime FM. Enkele tientallen dagen per jaar werkt hij als adviseur, docent, examinator en visitator voor bedrijven en universiteiten. De corporatiewereld heeft hij leren kennen als lid van de raad van toezicht (en steunfonds) van de woningbouwvereniging Smallingerland en als visitator en voorzitter van visitatiecommissies. Na de politieacademie heeft Hans diverse studies afgerond, waaronder bestuurs-, organisatie- en veranderkunde.

Jan Haagsma (visitator) is organisatieadviseur met een lange ervaring in breed scala aan organisatievraagstukken. Hij is deskundig op het gebied van strategie- en beleidsontwikkeling, kwaliteitssystemen - onderzoek en -management, methoden en technieken van (organisatie-) onderzoek en evaluatieonderzoek, analyse van (werk)processen en vraagstukken met betrekking tot organisatie(inrichting en -ontwikkeling), werkwijze, sturing. Hij heeft ruime ervaring in het leiden van complexe (verander)projecten. Daarnaast is hij directeur-bestuurder van Cognitum en lid van de raad van toezicht van het Servicepunt Thuiswonen.

Martijn de Jong-Tennekes (visitator i.o.) is strategisch adviseur en eigenaar van Meso Onderzoek. Zijn belangrijkste aandachtsgebieden zijn procesinrichting, financieringsvraagstukken en strategiebepaling. Martijn kent de corporatiewereld uit verschillende invalshoeken: als adviseur van Aedes en CFV, als redacteur van het Tijdschrift voor de Volkshuisvesting en als initiator en organisator van de Leergang Bestuurders Woningcorporaties. In het verleden was Martijn onder andere woningmarkteconoom bij de Rabobank en senior adviseur bij het Waarborgfonds Eigen Woningen (NHG).

Gemma Oosterman (secretaris) werkt als bestuursadviseur bij de Belastingdienst. Hiervoor werkte zij onder andere bij Theodoor Gilissen Bankiers en de HODON groep in diverse kwaliteit-/ auditfuncties. Sinds 2012 is zij voorzitter van de raad van commissarissen van stichting Woonpalet Zeewolde en lid raad van commissarissen bij Patrimonium Barendrecht. Zij is gecertificeerd managementadviseur, en lid van de orde van organisatieadviseurs. Haar oorspronkelijke opleiding is Planologie aan de Universiteit van Nijmegen.

Onafhankelijkheidsverklaringen

Cognitum BV verklaart hierbij dat de visitatie van **KleurrijkWonen** in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

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

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

Plaats: Utrecht

Datum: 30 maart 2016

Naam, functie, handtekening: Ido Smits, directeur-bestuurder Cognitum

Hans Schönfeld verklaart hierbij dat de visitatie van **KleurrijkWonen** in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Hans Schönfeld heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Plaats: Amsterdam

Datum: 4 april 2016

Naam, handtekening:

Naam, functie, handtekening:

 J. Schis

Jan Haagsma verklaart hierbij dat de visitatie van **KleurrijkWonen** in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

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

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

Plaats: Utrecht

Datum: 30 maart 2016

Naam, handtekening: Jan Haagsma

Martijn de Jong- Tennekes verklaart hierbij dat de visitatie van **KleurrijkWonen** in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Martijn de Jong- Tennekes heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft **Martijn de Jong- Tennekes** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Martijn de Jong- Tennekes** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Utrecht

Datum: 5 april 2016

Naam, handtekening: Martijn de Jong-Tennekes



Gemma Oosterman verklaart hierbij dat de visitatie van **KleurrijkWonen** in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Gemma Oosterman heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

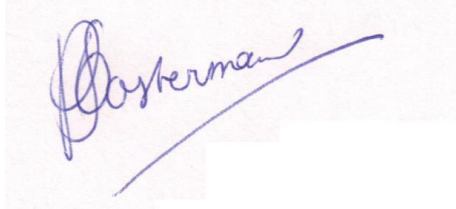
In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft **Gemma Oosterman** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.

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

Plaats: Zeewolde

Datum: 5 april 2016

Naam, handtekening: Gemma Oosterman



Meetschaal

De visitatiecommissie gebruikt voor de beoordeling cijfers op een meetschaal van 1-10.

De cijfers hebben een met rapportcijfers overeenkomstige betekenis zoals hieronder aangegeven.

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

Deze uniforme meetschaal wordt door de visitatiecommissie gehanteerd bij de beoordeling van de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance. Dezelfde meetschaal wordt voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken.

Plus- en minpunten

De beoordeling van de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance wordt gedaan met bovengenoemde meetschaal met rapportcijfers. 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 eerst 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 beoordelingskader handvatten/criteria voor plus- resp. minpunten aangegeven.

Pluspunten

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

Pluspunten zijn gebaseerd op (minimaal, maar niet uitsluitend) de volgende criteria:

- de mate van verantwoording
D.w.z. hoe compleet gedocumenteerd, hoe goed/uitgebreid is de onderbouwing met bijv. analyses, scenario's etc.
- de actieve wijze van handelen en/of hanteren van beleid, rapportages of spelregels
Hoe actief gebruikt de corporatie bijvoorbeeld het geformuleerde beleid in de besluitvorming, hoe actief wordt de Governancecode daadwerkelijk nageleefd etc.
- de mate van aansluiting op andere onderdelen van het perspectief en/of op de andere perspectieven, waarbij onderlinge relaties aantoonbaar en traceerbaar zijn

Bijvoorbeeld aansluiting van financiële planning op de opgaven of van de sturing bij afwijkingen op de visie en doelen.

- de frequente of mate van actualiseren
Bijvoorbeeld: is de frequentie van rapportages afgestemd op de urgentie van sturing en/of mogelijke risico's, wordt het betreffende beleid (voldoende/heel) snel geactualiseerd, indien nodig etc.
- de mate van toespitsing op de doelgroepen en belanghebbenden
Zijn de visie en doelen vertaald voor de doelgroepen in begrijpelijke publicaties, houdt de RvC zodanig regelmatig contact met OR, MT, huurdersorganisaties dat ze optimaal voeding heeft met wat er leeft etc.

Minpunten

Indien de corporatie niet aantoonbaar voldoet aan het ijkpunt voor een 6 dan levert dat altijd een onvoldoende op. De mate van onvoldoende (net onvoldoende (5), ruim onvoldoende (4), zeer onvoldoende (3) of een (zeer) slechte score (1 of 2) wordt bepaald aan de hand van (minimaal, maar niet uitsluitend) de volgende criteria:

- het niet voldoen aan resp. ontbreken van essentiële onderdelen van het betreffende meetpunt
Bijvoorbeeld geen verantwoording van de inzet voor maatschappelijke prestaties
- het niet actief hanteren of niet aantoonbaar toepassen
Bijvoorbeeld ambities of andere vormen van beleid die louter op papier aanwezig zijn en nergens worden gebruikt.
- het niet of niet onvoldoende aansluiten op c.q. ontbreken van essentiële samenhang tussen beleidsdocumenten, rapportages, spelregels etc.
Bijvoorbeeld geen relatie tussen operationele activiteiten en visie, geen relatie tussen aanpassing van projecten en de financiële planning.
- geen of onvoldoende actualisering
Bijvoorbeeld een volstrekt verouderde, niet actuele visie.
- het ontbreken van evaluaties of verwerken van de resultaten daarvan
Bijvoorbeeld de RvC heeft in de afgelopen jaren nooit een zelfevaluatie o.l.v. derden uitgevoerd.

Niet alle criteria zijn op alle meetpunten van toepassing. Wel geldt in het algemeen dat de actieve wijze van handelen of hanteren en/of de grote mate van compleetheid en kwaliteit van de onderbouwing en de verantwoording van documenten, visies etc. zwaar wegen in de positieve oordeelsvorming danwel (zeer) negatief wegen bij het ontbreken daarvan.

Voor de visitatiecommissie vormen bovengenoemde criteria voor plus- en minpunten een referentiekader voor een hogere of lagere waardering dan het ijkpunt. Zij zijn bedoeld als hulpmiddel en sluiten niet uit dat een visitatiecommissie ook andere overwegingen hanteert (en motiveert) voor een hogere of lagere waardering.

Voor de beoordeling van Presteren naar Opgaven wordt ook bovengenoemde meetschaal gehanteerd, waarbij in het beoordelingskader aan de cijfers een kwantificering van de mogelijke marges is gekoppeld.

Cijfer	Benaming	Kwantitatieve prestatie	Afwijking
1	Zeer slecht	Er is geen prestatie geleverd	meer dan -75%
2	Slecht	Er is vrijwel geen prestatie geleverd	-60% tot -75%
3	Zeer onvoldoende	De prestatie is zeer aanzienlijk lager dan de norm	-45% tot -60%
4	Ruim onvoldoende	De prestatie is aanzienlijk lager dan de norm	-30% tot -45%
5	Onvoldoende	De prestatie is significant lager dan de norm	-15% tot -30%
6	Voldoende	De prestatie is wat lager dan de norm	-5% tot -15%
7	Ruim voldoende	De prestatie is gelijk aan de norm	-5% tot +5%
8	Goed	De prestatie overtreft de norm	+5% tot +20%
9	Zeer goed	De prestatie overtreft de norm behoorlijk	+20% tot +35%
10	Uitmuntend	De prestatie overtreft de norm aanzienlijk	meer dan +35%

Werkwijze visitatiecommissie

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

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

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

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

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

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

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

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

Bronnenoverzicht

De visitatiecommissie heeft gebruik gemaakt van de hierna opgesomde documenten.

Governance

2009, 2014 Reglement RvC
 2011 Eindrapportage Visitatie KleurrijkWonen
 2011 Rapport Resultaten ontevredenheid woning en omgeving
 2011- 2014 Assurance-rapporten KW + SVT
 2011- 2014 Controleverklaringen KW + SVT + holding
 2011- 2014 Corporatie in Perspectief (CiP)
 2011- 2015 Rapportage Q 1,2,3,4 KW
 2011-2013 Besluiten RvC- SVT
 2011-2013 SVT BedrijfsVoortgangsoverzichten (Bvo)
 2011-2015 Jaarplan SVT + KW
 2011-2015 RvC verslagen
 2011-2015 Voortgang projecten - KW
 2012 Concept profiel public spirit
 2012 MIN BZK Vertrekregeling directeur-bestuurder KW- 2012
 2012 Monitoring en sturing Het strategiehuis van SVT
 2012 Overall planning projecten RvC5 SVT
 2012 Rapport Resultaten tevredenheid woning en omgeving (KW)
 2012 Resultaten KWH meting (KW)
 2012 Transformatie-concepten bestaand bezit deel 1 en 2- KW
 2012 Vastgoedsturing 4.0 (KW)
 2012 Verslag rvc - hp 13 juni 2012- KW
 2012 Wijkplannen
 2012-2016 Ondernemingsplan SVT
 2013 Actielijst 29 jan 2013- SVT
 2013 Activiteitenlijst RvB nov
 2013 ADSM en afdelingsdoelen KW Totaal
 2013 Fusiescan KleurrijkWonen- SVT
 2013 KWHresults+ verbetermaatregelen
 2013 Notitie tbv een weg naar strategische samenwerking in de regio SVT
 2013 Procesaudits
 2013 Procuraties en mandateringen september KW
 2013 Profiel(schets) RvC leden SVT
 2013 Verslag Zelfevaluatie RvC KleurrijkWonen
 2013 Visie verkopen, doelen, strategieën en maatregelen
 2013-2014 Projectoverzichten SVT
 2014 Aanbestedingsresultaten
 2014 Bestuursreglement fusie-corporatie KleurrijkWonen
 2014 Goedkeuringsbesluit RvC fusie SVT en KleurrijkWonen
 2014 Huisvesting fusieorganisatie
 2014 ILT Akkoord voorgenomen fusie met SVT
 2014 Investeringsstatuut

2014 Profiel RvB KW
 2014 Profielschets RvC
 2014 RvC Investeringsbesluit Broekgraaf West Leerdam
 2014 Statuten fusie-akte
 2014 Treasurystatuut
 2014 Vastgoedsturing
 2014 Verkoopstrategie
 2014 Wijzigingsovereenkomst vervang toezicht belemmerende maatregelen derivatendocumentatie
 2015 Integriteitscode

Opgaven

2007-2011 Betuws Wonen Prestatieovereenkomst Culemborg
 2007-2012 Prestatieafspraken Geldermalsen
 2010-2014 Prestatieafspraken gemeente Leerdam
 2010-2014 Prestatieafspraken Giessenlanden
 2010-2015 Prestatieafspraken Lingewaal
 2013-2017 Prestatieafspraken Buren
 2014 Prestatieafspraken SCW-SVT-gemeente Tiel
 2011 Woningmarktonderzoek Geldermalsen
 2012 Woningbehoefteonderzoek Giessenlanden
 2014 Factsheet WBO gemeenten Buren/ Culemborg/ Geldermalsen/ Lingewaal/ Tiel
 2014 Onderzoek wonen en zorg Regio Rivierenland
 2014- 2020 Woonvisie Buren
 2014-2018 Prestatieafspraken Culemborg
 2014-2018 Woonvisie Tiel
 2014-2020 Woonvisie Buren incl. bijlage
 2015 Bod SCW & KleurrijkWonen
 2015 Notitie herijking prioriteitstelling Bouwen voor behoefte gemeente Buren
 2015 Regionaal WBO Rivierenland
 2016 Activiteitenoverzicht gemeenten Buren/ Culemborg/ Geldermalsen/ Giessenlanden/ Leerdam/ Lingewaal
 2016 Visie-2030 Alblasserwaard Vijfheerenlanden

Ambities

2010 Presentatie krimp regio AV
 2011 Met het oog op 2012
 2011 Presentatie krimp regio Rivierenland
 2011-2018 Richtlijn Milieu en Duurzaamheid
 2012 Evaluatie experiment doorstroom starters
 2012 Kleurrijkenergie (KW)
 2012 Huisvestingsverordening Lingewaal
 2013 Regionale_ woonvisie AV
 2013 Klantconcept jan 2013 (KW)
 2013 Resultaten tevredenheid woning en omgeving (KW)
 2013 Slaagkans verbeteren KW
 2014 Evaluatie woongoud

2014 Inzicht in Slaagkans
 2014 Op weg naar Energieneutraliteit
 2014-2015 RvC Aanbestedingsresultaten
 2015 Beoordelingscriteria RvB
 2015 Checklist Governancecode KleurrijkWonen
 2015 De ondernemingsstrategie van KleurrijkWonen
 2015 Elke Klacht een Kans MT-voorstel
 2015 Huisvesten vluchtelingen (statushouders)
 2015 Stip op de horizon - presentatie personeel
 2015 Uitslag benchmark KW 2015 (over 2014)
 2015 Vastgoedmarketing
 2015-2017 Ondernemingsplan KLEURRIJKWONEN incl. Populaire versie
 2015 Keuzes ondernemingsstrategie VGS tbv SO
 2015 Oplevering doorstroomproject
 2015 Organisatiejaarplan
 2015 Organisatieontwikkeling 2018
 2015 RvC- OR- verslag

Belanghebbenden

2013 Samenwerkingsovereenkomst KleurrijkWonen - Huurdersorganisaties
 2016 (Nieuwe) Huurdersraad KleurrijkWonen

Vermogen

2011- 2014 Definitief Jaarverslag en -rekening KW+SVT+holding
 2011- 2015 Bedrijfswaarde volgens nieuwe RJ 645
 2011- 2015 Begrotingen KW + SVT + Holding
 2011- 2016 Huurbeleid
 2011-2013 CFV solvabiliteitsoordeel
 2011-2014 Accountantsverslagen KW, SVT en holding
 2011-2014 Managementletters KW+ SVT
 2011-2015 Oordeelsbrief MinBZK / ILT
 2011-2015 WSW Continuïteitsoordeel
 2013 Due Diligence rapport SVT
 2013 Meerjarenbegroting SVT
 2013 WSW inzake fac volume SVT
 2014 Presentatie betaalbaarheid in de nieuwe organisatie
 2014 Woonlasten in relatie tot energiematregelen
 2015 Aedes-benchmark_individuele-resultaten
 2015 Huurbeleid en passend toewijzen KW
 2015 ILT toezichtbrief
 2015 KPI's Investeringsstatuut geactualiseerd
 2015 Terugblik huurverhoging 2015
 2016 Begroting 2016
 2016 Huurbeleid zittende huurders pilot + bijlage

Uitgebreid overzicht prestaties (Prestatiemonitor Opgaven en Ambities)

COGNITUM

Prestatiemonitor

Deze prestatie monitor is samengesteld in het kader van de maatschappelijke visitatie over de periode 2011 t/m 2015.



Stichting KleurrijkWonen

Geldermalsen, Gelderland

L0343

Gemiddeld profiel (Rf05)

Inleiding

In de prestatie-monitor van KleurrijkWonen wordt een overzicht gegeven van de afspraken tussen de corporatie en andere partijen, de eigen ambities en de prestaties van KleurrijkWonen. De prestatie-monitor vormt in het kader van de maatschappelijke visitatie van KleurrijkWonen de basis voor de visitatiecommissie voor de beoordeling van het onderdeel *'presteren naar opgaven en ambities'*, in de visitatiemethodiek 5.0.

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

De prestatie-monitor volgt de hoofdingeling van *'presteren naar opgaven en ambities'* in de visitatiemethodiek 5.0:

- 1 Huisvesting van de primaire doelgroep
- 2 Huisvesten van bijzondere doelgroepen
- 3 Kwaliteit van de woningen en woningbeheer
- 4 (Des)investeren in vastgoed
- 5 Kwaliteit van wijken en buurten
- 6 Overige / andere prestaties.

Uit de ervaring van de afgelopen 6 jaar van Cognitum is gebleken dat het verzamelen van afspraken en prestaties voor veel corporaties geen eenvoudige zaak is. Deze prestatie-monitor biedt corporaties een goede houvast om gaande de visitatieperiode de nodige informatie te verzamelen en gestructureerd vast te leggen. Het vormt zo de verbinding tussen de huidige en de volgende visitatie.

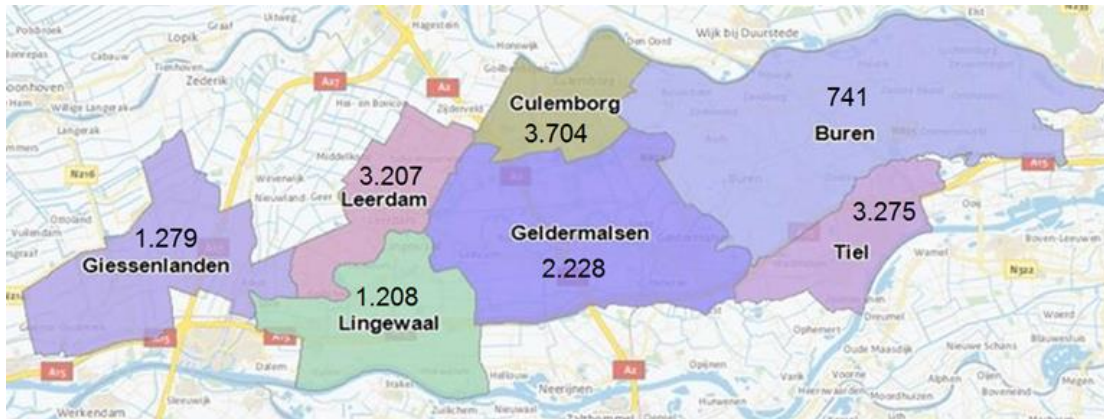
KleurrijkWonen en Stichting Volkshuisvesting Tiel (SVT) zijn in 2014 gefuseerd. Voor de periode 2011 t/m 2013 zijn de gegevens zoveel als mogelijk apart weergegeven. Voor de schuine streep is het KleurrijkWonen, na de schuine streep SVT. Met ingang van 2014 is één getal weergegeven.

Het bezit van KleurrijkWonen

# = aantal	2011	2012	2013	2014	2015
# huurwoningen	11.083 / 3.722	11.037 / 3.687	10.691 / 3.641	14.422	14.497
# onzelfstandige wooneenheden	219 / 61	217 / 83	215 / 83	301	331
# totaal woongelegenheden	11.302 / 3.783	11.254 / 3.770	10.906 / 3.724	14.723	14.828
% eengezinswoningen	71% / 65%	71% / 4%	71% / 63%	68%	68%
% meergezinswoningen zonder lift t/m 4 lagen	15% / 17%	15% / 17%	15% / 17%	16%	16%
% meergezinswoningen met lift	9% / 15%	10% / 5%	10% / 16%	11%	12%
% hoogbouw	3% / 2%	3% / 2%	3% / 2%	2%	2%
% onzelfstandig	2% / 2%	2% / 2%	2% / 2%	2%	2%
# garages	449 / 133	452 / 132	450 / 130	656	675
# bedrijfsruimten / winkels DEAB	14 / 16	15 / 4	42 / 4	59	68
# bedrijfsruimten / winkels niet DEAB		16 / 16	19 / 16	29	31
# overig bezit	42 / 6	41 / 2	19 / 2	36	40
# verhuureenheden ongewogen	11.807 / 3.938	11.778 / 3.924	11.436 / 3.876	15.503	15.642

Bron: CiP over 2011, 2012, 2013, 2014, jaarverslag 2015

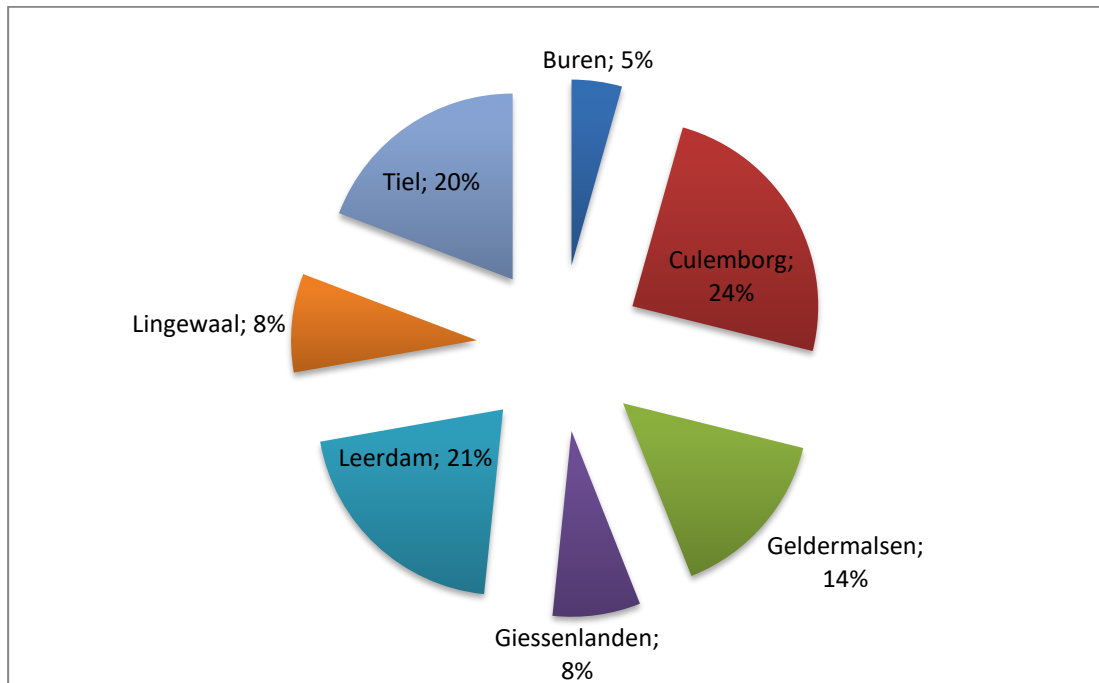
Het werkgebied van KleurrijkWonen



KleurrijkWonen bezit woningen in de gemeenten in de gemeenten Buren, Culemborg, Geldermalsen, Giessenlanden, Leerdam, Lingewaal en Tiel.

Bezit per gemeente	2015
totaal # in gemeente Buren	741
totaal # in gemeente Culemborg	3.704
totaal # in gemeente Geldermalsen	2.228
totaal # in gemeente Giessenlanden	1.279
totaal # in gemeente Leerdam	3.207
totaal # in gemeente Lingewaal	1.208
totaal # in gemeente Tiel	3.275

bron: jaarverslag 2015



Opgaven en ambities

Prestatieafspraken met:

gemeente Buren

Tijdens de visitatieperiode waren er geen prestatieafspraken.

gemeente Tiel

Tijdens de visitatieperiode golden de volgende prestatieovereenkomsten:

- *Overeenkomst Prestatieafspraken – gemeente Tiel en woningcorporaties SCW en SVT 2008-2012, mei 2008*
- *Prestatieafspraken 2014-2018 ‘gewoon goed samenwerken’ – prestatieafspraken tussen gemeente Tiel en woningcorporaties SCW en SVT*

gemeente Culemborg

Tijdens de visitatieperiode golden de volgende prestatieovereenkomsten:

- *Prestatieovereenkomst Culemborg 2007 tot en met 2011 – Gemeente Culemborg en BetuwsWonen, 25 juli 2007*
- *Prestatieafspraken 2014-2018- Gemeente Culemborg en KleurrijkWonen, zonder datum*

gemeente Geldermalsen

Tijdens de visitatieperiode golden de volgende prestatieafspraken:

- *Prestatieafspraken Geldermalsen – Gemeente Geldermalsen – BetuwsWonen 2007-2012, zonder datum*

gemeente Leerdam

Tijdens de visitatieperiode golden de volgende prestatieovereenkomsten:

- *Prestatieafspraken 2010-2014 – Gemeente Leerdam en KleurrijkWonen, 27 oktober 2009*

Deze afspraken lopen door tot in 2015.

gemeente Lingewaal

Tijdens de visitatieperiode golden de volgende prestatieovereenkomsten:

- *Prestatieafspraken Lingewaal 2010-2015 – Gemeente Lingewaal en KleurrijkWonen, 9 maart 2010*

gemeente Giessenlanden

Tijdens de visitatieperiode golden de volgende prestatieovereenkomsten:

- *Prestatieafspraken Giessenlanden 2010-2014, gemeente Giessenlanden en KleurrijkWonen, 1 april 2010*

Prestatieafspraken tussen de gemeenten en KleurrijkWonen 2011 - 2015

		2011	2012	2013	2014	2015
gemeente Buren						
gemeente Tiel	2008 - 2012					
	2014 - 2018					
gemeente Culemborg	2007 - 2011					
	2014 - 2018					
gemeente Geldermalsen	2007 - 2012					
gemeente Leerdam	2010 - 2014					
gemeente Lingewaal	2010 - 2015					
gemeente Giessenlanden	2010 - 2014					

Ambities van KleurrijkWonen

De ambities van KleurrijkWonen in de visitatieperiode zijn opgenomen in:

- *'Regionaal groeien – lokaal verbinden' Ondernemingsplan 2015 – 2017 KleurrijkWonen*, november 2014
- *KleurrijkWonenKoers – ondernemingsplan 2011-2013*, februari 2011 (verlengd tot 2014)
- *Strategiehuis van SVT 2012-2016*, juni 2012

Prestatieveld 1: huisvesting van de primaire doelgroep

Dit prestatieveld bestaat uit 2 hoofdonderwerpen: de woningtoewijzing en doorstroming en de betaalbaarheid.

1a: Woningtoewijzing en doorstroming

Bij het onderdeel woningtoewijzing en doorstroming beoordeelt de visitatiecommissie in ieder geval of

- de corporatie voldoet aan de normen van de WHT (Wet Huur Toeslag)
- de corporatie voldoet aan de EU toewijzingsnorm
- en of de corporatie zijn deel van de huisvesting van statushouders adequaat in vult.

Indien er lokale of regionale afspraken zijn over de woningtoewijzing (bijvoorbeeld over slaagkansen of wachttijden) dan wordt dit ook beoordeeld evenals andere afspraken die betrekking hebben op woningtoewijzing en doorstroming.

De wetgeving met ingang van 2016 is:

Inkomens- en huurgrens: Woningcorporaties moeten per 1 januari 2016 minstens 90% van de vrijkomende sociale huurwoningen toewijzen aan mensen met een inkomen tot €39.874. Ten minste 80% moet gaan naar huishoudens met een inkomen tot €35.739. De liberalisatiegrens (de grens die bepaalt of een woning in de sociale of vrije sector valt) is net als het afgelopen jaar €710,68.

Passend toewijzen: Vanaf 2016 geldt het passend toewijzen aan huishoudens met recht op huurtoeslag. Deze huishoudens moeten een woning toegewezen krijgen met een huur onder de aftoppingsgrenzen van de huurtoeslag (€586,68 voor huishoudens van één of twee personen, €628,76 voor huishoudens met meer personen). In 5% van de toewijzingen mag de corporatie hiervan afwijken.

Passend toewijzen

De opgave / afspraak is:

Corporaties zijn gehouden om minimaal 90% van de vrijkomende sociale huurwoningen toe te wijzen aan de doelgroep van beleid (EU-norm). Voor 10% van de vrijkomende woningen mag een uitzondering gemaakt worden. Er wordt voorkeur gegeven aan urgent woningzoekenden. De corporatie stelt regels op hoe met deze uitzonderingsregel wordt omgegaan.

Toelichting: passendheid volgens de EU-richtlijnen

Volgens de voorwaarden van de Europese Unie is staatssteun voor corporaties onder meer mogelijk voor de bouw en verhuur van woningen met een maximale huur van € x (prijspeil jaar). Voorwaarde is wel dat tenminste 90% van de woningen met deze huur wordt toegewezen aan huishoudens met een inkomen onder de € x (prijspeil jaar).

De prestaties van KleurrijkWonen zijn:

	2011	2012	2013	2014	2015
Aantal aangegane huurovereenkomsten	723 / 305	747 / 220	640 / 283	994	1.237

Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm	648 / 281 90% / 92%	690 / 196 92% / 89%	579 / 258 90% / 91%	908 91%	1.205 97%
---	------------------------	------------------------	------------------------	------------	--------------

bron: CiP over 2011, 2012, 2013 en 2014, jaarverslag 2015

De opgave / afspraak is:

Corporaties zijn gehouden om vrijkomende woningen zoveel als mogelijk toe te wijzen binnen de inkomensgrenzen die de Wet op de Huurtoeslag stelt.

Toelichting: toewijzing volgens de huurtoeslaggrenzen

Het huisvesten van huishoudens met een smalle beurs is de kerntaak van corporaties. Dit komt vooral tot uitdrukking in de wijze waarop de corporatie omgaat met woningtoewijzingen omdat scheef wonen niet altijd te beïnvloeden is. Door de inkomensontwikkeling van huurders kan een corporatie niet voorkomen dat een omvangrijk deel van de voorraad wordt bewoond door huishoudens die niet tot de doelgroep van lagere inkomens behoren, die binnen de grenzen van de huurtoeslag vallen. Dit heeft als gevolg dat een aantal mensen te goedkoop woont. Het omgekeerde kan ook het geval zijn: huishoudens met een laag inkomen die eigenlijk in een te dure huurwoning wonen.

De prestaties van KleurrijkWonen zijn:

	2011	2012	2013	2014	2015
Aantal toewijzingen	723 / 318	747 / 229	688 / 297	1.105	1.237
Passend* toegewezen binnen de inkomensgrenzen WHT	466 / 255 64% / 80%	460 / 187 62% / 82%	478 / 216 69% / 73%	700 63%	684 55%

bron: CiP over 2011, 2012, 2013 en 2014, JV 2015

* Let op: In deze definitie van passend toewijzen wordt het verhuren van dure woningen aan hoge inkomens ook meegeteld. Dit is breder dan de definitie die gehanteerd wordt voor het wettelijk passend toewijzen.

Bijzondere verhuringen

De prestaties van KleurrijkWonen zijn:

Statushouders	2011	2012	2013	2014	2015
in gemeente Buren					
taakstelling	8	8	17	25	45
realisatie	1	0	26	11	52
in gemeente Culemborg					
taakstelling	KW: 26	KW: 18	KW: 13	26	48
realisatie	KW: 16	KW: 25	KW: 13	31	41
in gemeente Geldermalsen					
taakstelling	KW: 18	KW: 9	KW: 14	25	46
realisatie	KW: 15	KW: 9	KW: 14	17	46
in gemeente Giessenlanden					
taakstelling	KW: 17	KW: 3	KW: 13	14	21
realisatie	KW: 18	KW: 5	KW: 13	6	41
in gemeente Leerdam					
taakstelling	KW: 8	KW: 12	KW: 15	20	36
realisatie	KW: 11	KW: 12	KW: 15	20	55
in gemeente Lingewaal					
taakstelling	KW: 15	KW: 8	KW: 8	11	20

realisatie	KW: 18	KW: 9	KW: 6	8	21
in gemeente Tiel					
taakstelling	12	11	27	39	69
realisatie	3	7	15	55	64
totaal KleurrijkWonen	SVT: 20	SVT: 19	SVT: 44		
taakstelling	SVT: 04	SVT: 07	SVT: 41	160	285
realisatie	KW: 84	KW: 50	KW: 63	148	320
	KW: 78	KW: 60	KW: 61		

bron: jaarverslag 2011, 2012, 2013, 2014 en 2015

De prestaties van KleurrijkWonen zijn:

	2011	2012	2013	2014	2015
woningen voor (sloop) urgenten	SVT:14 KW: 28	SVT:13 KW: 35	SVT:12 KW: 41	64	42
woningen ihkv de regeling bijzondere doelgroepen (SVT)	9	9	12		
begeleid wonen (SVT)		2			
Kamers voor Kansen (SVT)		8	1		

bron: jaarverslag 2014

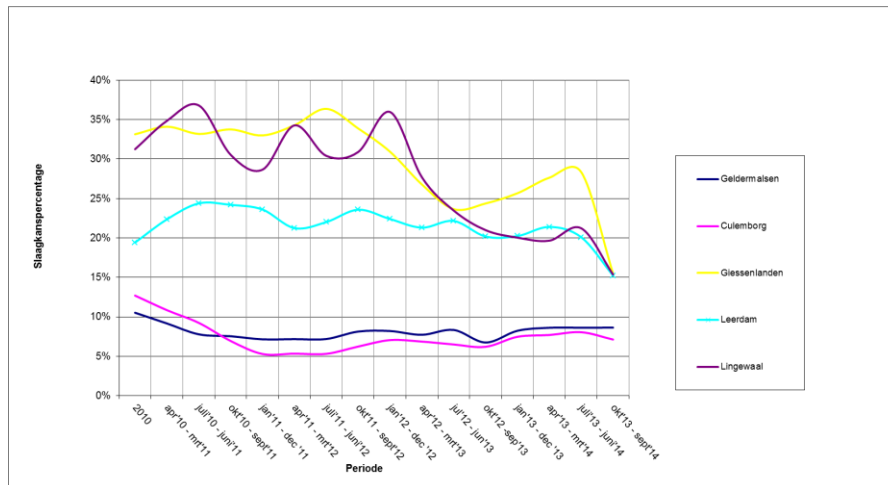
Slaagkans

Prestatieafspraken Culemborg 2014-2018: Het verbeteren van de slaagkans in Culemborg met 2,5% in de periode 2014-2018.

Ambities Ondernemingsplan KleurrijkWonen 2011-2013 (doel 2): We verhogen de slaagkans van de doelgroep met gemiddeld 2%.

Ambities Ondernemingsplan SVT 2013-2017 (doel 2): We verhogen de slaagkans van actief woningzoekenden met 2%.

Toelichting KleurrijkWonen op deze afspraak en ambities: In de ondernemingsplanperiode 2011-2013 hadden we de doelstelling geformuleerd om de slaagkans met gemiddeld 2% te verhogen. Deze doelstelling is niet behaald door externe omstandigheden die we onvoldoende konden beïnvloeden. Voor vergroting van de slaagkans is beweging nodig en voor beweging zijn voldoende aanbod en verhuisgeneigde woningzoekenden nodig. Dit alles ontbrak in die periode. De experimenten gericht op doorstroming leggen te weinig gewicht in de schaal om de slechte marktsituatie te doen kantelen.



De prestaties van KleurrijkWonen zijn:

Mutatiegraad	2011	2012	2013	2014	2015
in gemeente Buren (SVT)	4,9%	3,6%	5,6%	6,1%	7,5%
in gemeente Culemborg	6,7%	7,2%	6,9%	6,7%	9,7%
in gemeente Geldermalsen	9,0%	4,6%	5,7%	6,3%	7,6%
in gemeente Giessenlanden	7,9%	9,2%	5,6%	7,1%	7,5%
in gemeente Leerdam	8,4%	7,5%	5,3%	5,8%	8,4%
in gemeente Lingewaal	5,6%	6,1%	7,6%	6,8%	7,5%
in gemeente Tiel (SVT)	8,3%	6,4%	7,0%	7,6%	6,8%
totaal KleurrijkWonen				6,4%	8,0%

bron: jaarverslag 2011, 2012, 2013, 2014 en 2015

De prestaties van KleurrijkWonen zijn:

Wachttijd	2011	2012	2013	2014	2015
in gemeente Buren				4,1 jr	4,7 jr
in gemeente Tiel	4,1 jr	4,5 jr	5,0 jr	5,6 jr	6,7 jr
in gemeente Culemborg	4,0 jr	4,0 jr	4,0 jr	4,1 jr	4,9 jr
in gemeente Geldermalsen	4,0 jr	3,0 jr	2,9 jr	4,2 jr	4,8 jr
in gemeente Giessenlanden	1,8 jr	2,5 jr	2,7 jr	3,1 jr	3,5 jr
in gemeente Leerdam	3,1 jr	2,5 jr	3,6 jr	3,1 jr	4,1 jr
in gemeente Lingewaal	1,8 jr	2,7 jr	2,5 jr	3,2 jr	2,0 jr
totaal SVT (Buren en Tiel)	4,0 jr	4,4 jr	5,0 jr		
totaal KleurrijkWonen				3,9 jr	4,4 jr

bron: jaarverslag 2011, 2012, 2013, 2014 en 2015

1b: Betaalbaarheid

Huurprijsbeleid

De opgave / afspraak is:

De corporatie moet minimaal voldoen aan het huurbeleid van de Rijksoverheid.

Toelichting: huurprijsbeleid

De maximale huursomstijging wil zeggen dat de gemiddelde huurprijs van de zelfstandige woningen van een woningcorporatie op 1 juli van dat jaar niet hoger mag zijn dan de gemiddelde huurprijs van de zelfstandige woningen per 30 juni van dat jaar, vermeerderd met de maximale huursomstijging.

Voor de berekening van de gemiddelde huurstijging van de zelfstandige woningen van een corporatie per 1 juli 2011 blijven de volgende huurverhogingen buiten beschouwing:

- de huurverhogingen van geliberaliseerde huurovereenkomsten;
- de huurprijzen van nieuwe verhuringen (eerste verhuring van een woning of opvolgende verhuring bij verhuizing van de huurder);
- de huurverhogingen als gevolg van woningverbetering/renovatie.

Voor de berekening van de gemiddelde huurstijging van de zelfstandige woningen van een corporatie per 1 juli 2012 blijven ook de volgende huurverhogingen buiten beschouwing:

- de huurverhogingen voor huishoudens met een inkomen boven de EU-norm.

De prestaties van KleurrijkWonen zijn:

	2011	2012	2013	2014	2015
Rijksbeleid: maximale huursomstijging	1,3%	2,3%	4%	4%	2,5%
gemiddelde huurverhoging corporatie	SVT: 1,23% KW: 1,27%	SVT: 2,5% KW: 2,1%	SVT: 4% en 6,5% (Ikah) KW: 3,7%	4,22%	1,70%
huur als % van maximaal toegestane huur DEAB	-	59% / 63%	57% / 66%	60%	63%

bron: CiP over 2011, 2012 2013, 2014 en jaarverslag 2015

Kernvoorraadbeleid

Prestatieafspraken Tiel 2008-2012: SCW, SVT en gemeente bepalen in 2010 op basis van actuele cijfers opnieuw de benodigde minimale omvang van de kernvoorraad voor Tiel. Deze actualisering vindt plaats op basis van extern onderzoek, waarvoor de kosten onder de drie partijen gelijkelijk worden verdeeld. Als bij de tussentijdse evaluatie van de Tielse Woonvisie of de actualisering om de drie jaar blijkt dat er een tekort ontstaat in de kernvoorraad, wordt op dat moment bekeken hoe dit tekort opgelost gaat worden.

Prestatieafspraken Tiel 2014-2018: Om te waarborgen dat er voldoende betaalbare huurwoningen zijn in Tiel, garanderen SCW en SVT dat de sociale huurwoningvoorraad (tot huurtoeslaggrens) tot het jaar 2017 een minimale omvang heeft van 5.800 woningen. Hiervan zijn 2.700 van SVT.

Prestatieafspraken Geldermalsen 2007-2012: Gemeente en BetuwsWonen maken jaarlijks afspraken over de omvang van goedkope en betaalbare voorraad huurwoningen. BetuwsWonen geeft inzicht in de vraag / behoefte en het aanbod in deze segmenten.

Prestatieafspraken Leerdam 2010-2014: De voorraad goedkope en betaalbare huur- en koopwoningen vast te stellen op 75% van het bezit van KleurrijkWonen.

	2011	2012	2013	2014	2015
Afspraken omvang kernvoorraad in Leerdam	75%	75%	75%	75%	
Realisatie omvang kernvoorraad in Leerdam	87%	98%	99%	99%	

bron: jaarverslag 2011, 2012, 2013, 2014

Over de realisatie van de afspraken over de kernvoorraad in de gemeenten Tiel en Geldermalsen zijn geen cijfers voorhanden.

De prestaties van KleurrijkWonen (totale bezit):

	2011	2012	2013	2014	2015
# goedkope woningen	2.542 / 1.023	2.308 / 951	1.793 / 811	2.241	2.388
# betaalbare woningen	7.462 / 2.472	7.462 / 2.444	7.049 / 2.447	9.266	8.962
# dure woningen <HT	882 / 197	1.218 / 241	1.648 / 334	2.506	2.551
# dure woningen >HT	197 / 30	194 / 51	201 / 49	409	640

Bron: CiP over 2011, 2012, 2013 en 2014, Viewpoint 2015

Overige woonlasten

Ambities Ondernemingsplan KleurrijkWonen 2015-2017 (doel 3):

- 3.1 Energielasten verlagen via de woning**
- 3.2 Energielasten verlagen door middel van gedrag**
- 3.3 Energielasten verlagen door middel van prijs**
- 3.3 Ondersteunen bij inkomstensterugval**
- 3.4 Meewerken aan financieel passende huisvesting**
- 3.5 Verantwoord huurbeleid en individueel maatwerk**
- 3.6 Hervinden samenhang kosten en opbrengst van een woning bij nieuwbouw en renovatie**

Project KleurrijkEnergie	2015
Doelstelling	Bij 1.200 adressen 500 adviesgesprekken voeren t/m 1 maart 2015.
Realisatie	Er zijn t/m 1 maart 2015 120 adviesgesprekken gevoerd. Momenteel worden 30 a 35 gesprekken per maand gevoerd.

Stichting Dienstwerk Rivierenland en KleurrijkWonen werken al enkele jaren samen in het project KleurrijkEnergie. Het gaat hierbij om het aanbod aan de huurders inzicht te geven in hun energieverbruik en hen te informeren en te motiveren energie te besparen. Dit waren in eerste instantie tijdelijke projecten in Culemborg en Geldermalsen. Deze projecten zijn geëvalueerd en na de evaluatie is besloten KleurrijkEnergie uit te rollen over het hele werkgebied.

Het project volgt na projectonderhoud of bij nieuwbouw. Door naast energetische maatregelen toe te passen in de woning, ook het bewonersgedrag positief te stimuleren is de bijdrage aan het beheersbaar houden van de woonlasten beter geborgd. De doelstelling was om 500 adviesgesprekken te voeren. Uiteindelijk zijn er 120 gevoerd. Vervolgens is het project met een jaar verlengd en worden er 30 tot 35 gesprekken per maand gevoerd.

Huurachterstanden en woonfraude

Prestatieafspraken Geldermalsen 2007-2012: De gemeente en BetuwsWonen stellen het voorkomen van huisuitzetting voorop en werken samen aan een succesvol tweede kans beleid. Vertrekpunt is dat partijen (binnen de eigen verantwoordelijkheden) individuele bewoners ondersteunen, zonder de individuele verantwoordelijkheid van de betreffende bewoners over te nemen

	2011	2012	2013	2014	2015
Huurachterstand in % van huur zittende en vertrokken huurders	SVT:1,5% KW:	SVT:1,5% KW:	SVT:2,2%	1,78%	1,85%
Huurachterstand in % van de bruto jaarhuur	SVT:1,1% KW:	SVT:1,0% KW: 1,1%	SVT:2,2% KW: 1,3%	1,34%	1,30%
Ontruiming n.a.v. huurachterstand	SVT: 13 KW:	SVT: 7 KW: 13	SVT: 6 KW: 9	4	10

bron: jaarverslag 2013, 2014 en 2015

Oordelen van de visitatiecommissie over huisvesten primaire doelgroep

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2012-2015 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

Prestatieveld huisvesten primaire doelgroep	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
woningtoewijzing en doorstroming	7
betaalbaarheid	8
Oordeel	7,5

Prestatieveld 2: huisvesting van bijzondere doelgroepen

Dit prestatieveld bestaat uit 3 hoofdonderwerpen: ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte, personen met een beperking (lichamelijk, psychisch of verstandelijk) en overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen.

2a: Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte

Prestatieafspraken Tiel 2008 – 2012: De partijen hanteren het zogenaamde sterrenstelsel, waarbij woningen worden ingedeeld op basis van geschiktheid in 0 tot en met 4 sterren. SCW en SVT zullen t/m 2012 215 bestaande woningen opwaarderen van 1 naar 2 sterren. 56 bestaande woningen worden van 1 naar 3 sterren opgewaardeerd.

Prestatieafspraken Tiel 2008 – 2012: Door middel van nieuwbouw worden voornamelijk 3 en 4 sterrenwoningen toegevoegd. Concreet gaat het tot en met 2012 in ieder geval om de projecten De Vier Gravinnen en Vrijthof. Hierdoor worden 170 woningen in sterrenklasse 4 toegevoegd.

Prestatieafspraken Tiel 2014-2018: Het aantal 2 en 3 sterrenwoningen stijgt tot en met 2018 met resp. 103 en 63 woningen.

Prestatieafspraken Geldermalsen 2007-2012: Minstens 40% van het nieuwbouwprogramma van BetuwsWonen moet geschikt zijn voor ouderen (of geschikt te maken zijn).

Prestatieafspraken Leerdam 2010-2014: In het actieplan WZW is afgesproken 400 woningen op te plussen in de huursector.

Onderstaand per gemeente de aantallen per ultimo 2015.

Buren	263
Culemborg	1.328
Geldermalsen	765
Giessenlanden	364
Leerdam	814
Lingewaal	313
Tiel	868

Tiel: 3 sterrenwoningen: 93

- Passewaay: periode 2011 t/m 2015: Fase 2: 14 seniorenwoningen met 3 sterren, fase 3: 28 appartementen 3 sterren, fase 4: 14 appartementen 3 sterren
- Vogelbuurt: 12 appartementen 3 sterren, 4 seniorenwoningen 3 sterren
- Marga Klompestraat: 21 appartementen 3 sterren

Huurwoningen in het kader van wonen en zorg

	2011	2012	2013	2014	2015
--	------	------	------	------	------

# huurwoningen	11.083 / 3.722	11.037 / 3.687	10.691 / 3.641	14.422	14.497
# woningen voor ouderen	1.939 /	1.939 /	1.939 /	2.619	4.715
# woningen voor gehandicapten	652	652	613		
# nulredewoningen	2.744 / 1.016	2.892 / 1.016	2.930 / 1.003	4.064	4.715
# eenheden in verzorgingshuizen					
# woningen voor overige bijzondere groepen	5 / 0	5 / 0	5 / 0	92	81
# eenheden of woningen in bijzondere woongebouwen	16 / 2	16 / 3	16 / 3		
# verhuurd aan zorgorganisaties extramuraal				0	
# verhuurd aan zorgorganisaties intramuraal				180	

Bron: CiP over 2011, 2012, 2013 en 2014

Toewijzingen aan personen > 65 jaar

	2011	2012	2013	2014	2015
# woningen toegewezen aan > 65 jaar	103 / 41	139 / 22	91 / 24	193	207

bron: CiP over 2011, 2012, 2013 en 2014, jaarverslag 2014 en 2015

Projecten in 2014:

Tiel

- in 2014 is in 58 seniorenwoningen in De Hennepe drempelnivellering aangebracht, zodat de woningen van 1 ster naar 2 sterren zijn gegaan.

Opgeleverde nieuwbouwprojecten in 2014:

Giessenlanden

- wozoco Hoornaar De Zes Molens. Woonvorm van 33 onzelfstandige wooneenheden en 24 appartementen verzorgd wonen (waarvan 2 koop en 3 vrije sector huur).

2b: Personen met een beperking (lichamelijk, psychisch of verstandelijk)

Prestatieafspraken Tiel 2014-2018: SCW en SVT stellen jaarlijks 36 woningen ter beschikking voor bijzondere doelgroepen (mensen met een verstandelijke beperking, (ex)verslaafden, (ex)psychiatrische patiënten, ex-gedetineerden, dak- en thuislozen, vrouwenopvang en jongeren).

2c: Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen.

Prestatieafspraken Tiel 2014-2018: SCW en SVT stellen jaarlijks 36 woningen ter beschikking voor bijzondere doelgroepen (mensen met een verstandelijke beperking, (ex)verslaafden, (ex)psychiatrische patiënten, ex-gedetineerden, dak- en thuislozen, vrouwenopvang en jongeren).

SVT heeft in 2012:

- 2 appartementen verbouwd t.b.v. het project Kamers met Kansen. Hierin worden 8 jongeren gehuisvest.
- Kwelkade: Het project betreft de verbouw van het complex aan de Kwelkade in Tiel tot een voorziening 'regionale beschermende woonvorm voor dak- en thuislozen en nachtopvang'.

Oordelen van de visitatiecommissie over huisvesting van bijzondere doelgroepen

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2011-2015 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

Prestatieveld huisvesten bijzondere doelgroepen	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
ouderen met specifieke behoeften	6
bewoners met beperkingen	10
overige personen	9
Oordeel	8,3

Prestatieveld 3: Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

Dit prestatieveld bestaat uit 3 hoofdonderwerpen: woningkwaliteit, kwaliteit van de dienstverlening en energie en duurzaamheid.

De visitatiecommissie beoordeelt in ieder geval de ontwikkeling van de prijs-kwaliteitverhouding van het bezit, de ontwikkeling van de uitgaven voor het reguliere onderhoud (klachten, mutatie en planmatig onderhoud) en de prestaties op het gebied van energiemaatregelen en duurzaamheid, zoals het gemiddelde energielabel.

De kwaliteit van de dienstverlening wordt door de visitatiecommissie beoordeelt aan de hand van de KWH-rapportages (of andere normeringen).

Indien er andere afspraken zijn gemaakt, worden deze uiteraard ook door de visitatiecommissie beoordeeld.

3a: Woningkwaliteit

Leeftijd

De prestaties van KleurrijkWonen zijn:

	2011	2012	2013	2014	2015
vooorlogse woningen	5% / 3%	3% / 3%	2% / 3%	2%	2%
jaren 45-59	18% / 13%	16% / 13%	16% / 13%	15%	15%
jaren 60-70	21% / 18%	21% / 17%	21% / 16%	19%	18%
jaren 70-80	21% / 24%	23% / 24%	23% / 24%	23%	23%
jaren 80-90	19% / 21%	18% / 21%	18% / 21%	19%	19%
jaren 90-00	9% / 13%	9% / 13%	10% / 13%	10%	10%
jaren 00-10	8% / 6%	6% / 5%	7% / 5%	6%	6%
jaren 10-20		3% / 3%	4% / 4%	5%	7%

bron: CiP over 2011, 2012, 2013, 2014 en 2015

Energielabels

De prestaties van KleurrijkWonen zijn:

	2011	2012	2013	2014	2015
gemiddelde energielabel					
Energie Index (EI)					
AAA	0	0	0	0	0
AA	0	0	0	0	148
A	670	670	670	1.001	1.187
B	1.021	1.021	1.021	2.768	2.817
C	4.280	5.034	5.912	6.316	6.376
D	2.032	1.701	1.390	2.562	2.521
E	1.422	1.261	920	1.148	1.186
F	940	720	553	530	445
G	262	220	161	147	148
onbekend				250	0

bron: CiP over 2014, jaarverslag 2015

In 2015 is door de Rijksoverheid het 'Nader voorschrift' ingevoerd. De energieprestatie van een corporatiewoning wordt niet meer met een energielabel aangeduid maar met een energie-index (EI). Met deze EI wordt vervolgens het aantal wws-punten bepaald.

De jaren 2011 t/m 2013 betreft de Energielabels van KleurrijkWonen Oud

Prestatieafspraken Culemborg 2014-2018: 80% van de bewoners in Culemborg geeft minimaal een 7 voor haar woning en een 7 voor haar woonomgeving.

De prestaties van KleurrijkWonen zijn:

	2014	2015
Norm % aantal klanten dat minimaal een 7 geeft voor de woning	80%	80%
Realisatie	geen meting	78%, gemiddeld een 7,3
Norm % aantal klanten dat minimaal een 7 geeft voor de woonomgeving	80%	80%
Realisatie	geen meting	68%, gemiddeld een 6,7

Bron: jaarverslag 2013, 2014

Ambities Ondernemingsplan KleurrijkWonen 2011-2013 (doel 1): 80% van de bewoners waardeert de woning en de woonomgeving met minimaal een 7.

Ambities Ondernemingsplan SVT 2013-2017 (doel 1): 85% van de bewoners waardeert de woning met minimaal een 7.

Ambities Ondernemingsplan KleurrijkWonen 2015-2017 (doel 4): 80% van onze huurders is tevreden met de woning en de woonomgeving.

De prestaties van KleurrijkWonen zijn:

	2011	2012	2013	2014	2015
Norm % aantal klanten dat tevreden is over de woning	SVT: norm 7 KW: 80% een 7	SVT: norm 7 KW: 80% een 7	SVT: norm 7 KW: 80% een 7	80% een 7	80% 7 of >
Realisatie	SVT: geen meting KW: 81%	SVT: 7,1 KW: 83%	SVT: 7,1 KW: 79%	geen meting	73%
Norm % aantal klanten dat tevreden is over de woonomgeving	SVT: norm 7 KW: 80% een 7	SVT: norm 7 KW: 80% een 7	SVT: norm 7 KW: 80% een 7	80% een 7	80% 7 of >
Realisatie	SVT: geen meting KW: 76%	SVT: 6,7 KW: 79%	SVT: 7,6 KW: 77%	geen meting	74%

Bron: jaarverslag 2013, 2014, 2015

Prijs-kwaliteitverhouding

De prestaties van KleurrijkWonen zijn:

	2011	2012	2013	2014	2015
Gem. # punten wws huurwoningen DEAB	144 / 139	160 / 143	162 / 141	158	162
Gem. # punten wws huurwoningen niet DEAB		185 / 198	182 / 198	184	189
Gem. # puntprijs huurwoningen DEAB	€2,92 / €2,93	€2,80 / €2,90	€2,88 / €3,11	€3,07	€3,18
Gem. # puntprijs huurwoningen niet DEAB		€3,55 / €3,61	€4,62 / €3,76	€3,19	€4,19
Gemiddelde huur van maximaal toegestane huur (%) DEAB	-	59,2%/63,1%	57,%/65,8%	59,6%	63%

bron: CiP over 2011, 2012, 2013 en 2014

Onderhoud van de woningen

Ambities KleurrijkWonen Het onderhoudsbeleid is gebaseerd op het principe ‘repareren als het kan, vervangen als het moet’. We handelen dus niet op basis van theoretische criteria als leeftijd, maar op basis van de feitelijke bruikbaarheid voor de huurder. Onze woningen voldoen aan de basiskwaliteit die huurders mogen verwachten. Hierbij zijn ‘schoon, heel en veilig’ de belangrijkste begrippen voor de minimale kwaliteit van onze woningen. Naast het dagelijks onderhoud (reparatie en mutatie) wordt ook planmatig onderhoud uitgevoerd. Planmatig onderhoud is afgeleid uit de onderhoudsbegroting en strategisch planmatig onderhoud vloeit voort uit beleidskeuzes via de Vastgoedsturing en gebiedsvisies.

De prestaties van KleurrijkWonen zijn:

	2011	2012	2013	2014	2015
begroot onderhoud planmatig	SVT: 5 mln	SVT: 3 mln	SVT: 3,8 mln	€10,2 mln	€11,4 mln
realisatie onderhoud planmatig	KW: 8 mln SVT: 4,5 mln	KW: 7,6 mln SVT: 2,9 mln	KW: 8,8 mln SVT: 2,6 mln	€10,5 mln	€10,0 mln
begroot onderhoud dagelijks	SVT: 0,8 mln	SVT: 0,9 mln	SVT: 0,9 mln	€5,1 mln	€5,1 mln
realisatie onderhoud dagelijks	KW: 4,1 mln SVT: 1,2 mln	KW: 4,4 mln SVT: 1 mln	KW: 4 mln SVT: 0,9 mln	€5,3 mln	€5,7 mln
totaal begroot	SVT: 5,4 mln	SVT: 3,6 mln	SVT: 4,5 mln	€15,3 mln	€16,5 mln
totaal realisatie	KW: 12 mln SVT: 5,6 mln	KW: 12 mln SVT: 3,7 mln	KW: 13 mln SVT: 3,5 mln	€15,7 mln	€15,7 mln

Bron: jaarverslag 2011, 2012, 2013, 2014 en 2015

De prestaties van KleurrijkWonen zijn:

uitgaven per vhe	2011	2012	2013	2014	2015
klachtenonderhoud	€209 / €183	€228 / €206	€222 / €135	€242	€ 228
mutatieonderhoud	€148 / €165	€177 / €95	€136 / €92	€170	€152

planmatig onderhoud	€711 / €1.179	€665 / €753	€778 / €685	€801	€669
totaal onderhoud	€1.068 / €1.527	€1.070 / €1.054	€1.136 / €912	€1.214	€1.049

Bron: CiP over 2011, 2012, 2013 en 2014, jaarverslag 2015

3b: Kwaliteit van de dienstverlening

Ambities Ondernemingsplan KleurrijkWonen 2015-2017 (doel 5): 70% van de actief woningzoekenden is tevreden over hoe de nieuwe organisatie ze helpt in hun zoektocht naar een woning.

Ambities KleurrijkWonen: voldoen aan normen KWH.

Ambities ondernemingsplan SVT 2012-2016: minimale klantwaardering van 7,5 voor dienstverlening in algemene zin.

De prestaties van KleurrijkWonen zijn:

	2011	2012	2013	2014	2015
KWH label behaald	SVT: geen lid KW: ja	SVT: geen lid KW: ja	SVT: geen lid KW: ja	ja	ja
KWH totaal score	KW: 7,7	KW: 7,9	KW: 7,5	7,5	7,4
Contact					
- bereikbaarheid		KW: 7,7	KW: 6,9	7,5	7,5
- communicatie en informatie		KW: 8,4	KW: 7,4		
Corporatie bezoeken	KW: 7,9				
Verhuizen					
- woning zoeken	KW: 7,4	KW: 7,5	KW: 7,3	7,5	7,6
- nieuwe woning		KW: 7,9	KW: 7,7	7,4	7,4
- huur opzeggen		KW: 8,5	KW: 8,5	8,0	8,0
Woning betrekken	KW: 7,9				
Huur betalen	KW: 7,9				
Onderhoud					
- reparaties	KW: 7,4	KW: 8,3	KW: 8,2	8,3	7,8
- onderhoud		KW: 8,0	KW: 7,8	7,9	7,2
Ontevredenheid					
- ontevredenheid*)		KW: 7,4	KW: 6,4	6,2	5,9

Bron: jaarverslag 2011, 2012, 2013, 2014 en 2015

*) Ontevredenheid telt vanaf 2014 niet mee in de beoordeling voor het behoud van het KWH-label

De prestaties van SVT zijn:

	2011 Buren	2012 Tiel	2013 Buren
norm	Geen meting	7,5	7,5
algemene dienstverlening	Geen meting	7,0	7,4
openingstijden	Geen meting	7,5	8,2
telefonische bereikbaarheid	Geen meting	7,6	8,0
digitale bereikbaarheid	Geen meting	7,3	9,3

Bron: jaarverslag 2011, 2012, 2013

SVT voerde klanttevredenheidsonderzoeken uit, het ene jaar in Tiel en het andere jaar in Buren. SVT houdt elk jaar een huurderstevredenheidsonderzoek onder haar huurders. Het ene jaar doen wij dat in Tiel en het

andere jaar in Buren. In 2011 was de gemeente Buren aan de beurt maar dit onderzoek is niet uitgevoerd. Reden hiervoor is het woningmarktonderzoek dat in dezelfde periode in Buren plaatsvond.

3c: Energie en duurzaamheid

De opgave / afspraak is:

In 2013 hebben het Rijk, Aedes, de Woonbond en Vastgoed Belang het Koepelconvenant Energiebesparing Gebouwde Omgeving getekend. Hierin is voor de corporaties afgesproken dat in 2021 de corporatiewoningen gemiddeld energielabel B hebben (inspanningsverplichting).

Ambities Ondernemingsplan KleurrijkWonen 2011-2013 (doel 3): 70% van ons woningbezit heeft een energielabel C.

De prestaties van KleurrijkWonen zijn:

	2011	2012	2013	2014	2015
gemiddelde energielabel					
Energie Index (EI)					
AAA	0	0	0	0	0
AA	0	0	0	0	148
A	670	670	670	1.001	1.187
B	1.021	1.021	1.021	2.768	2.817
C	4.280	5.034	5.912	6.316	6.376
D	2.032	1.701	1.390	2.562	2.521
E	1.422	1.261	920	1.148	1.186
F	940	720	553	530	445
G	262	220	161	147	148
onbekend				250	0

bron: CiP over 2014, jaarverslag 2015

2011 t/m 2013 betreft KleurrijkWonen Oud

De prestaties van KleurrijkWonen zijn:

	2011	2012	2013	2014	2015
70% van het bezit van KleurrijkWonen (oud) heeft minimaal label C (t/m 2013)	47%	63%	77%	71%	71%
uitgaven aan energiebesparende maatregelen	3,1 mln	5,1 mln	5,2 mln	6 mln	13,7 mln

Bron: jaarverslag 2013, 2014 en 2015

Oordelen van de visitatiecommissie over kwaliteit van de woningen en woningbeheer

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2012-2015 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

Prestatieveld kwaliteit van de woningen en woningbeheer	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
woningkwaliteit	6
kwaliteit van dienstverlening	7
energie en duurzaamheid	7
Oordeel	6,7

Prestatieveld 4: (Des)investeren in vastgoed

Dit prestatieveld bestaat uit 5 hoofdonderwerpen: nieuwbouw, sloop/samenvoeging, verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud), maatschappelijk vastgoed en verkoop.

4a: Nieuwbouw

Prestatieafspraken Tiel 2008-2012: De corporaties willen tot en met 2012 minimaal 357 huurwoningen, inclusief bijzondere woonvormen, in Tiel realiseren. De gemeente verleent aan deze projecten haar medewerking. Het realiseren van de genoemde aantallen is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de drie partijen. Het betreft de projecten De Waarden (57 woningen, accommodatie en gymzaal), ECT Passewaaij (1^e lijns gezondheidscentrum), nieuwbouw ECT1 (2^e lijnsgezondheidscentrum) en Zorgsteunpunt Wilglaan (wijkzorgsteunpunt).

Prestatieafspraken Geldermalsen 2007-2012: Minstens 40 % van het nieuwbouwprogramma van BetuwsWonen moet geschikt zijn voor ouderen (of geschikt te maken zijn).

Prestatieafspraken Geldermalsen 2007-2012: BetuwsWonen wil met de realisatie van betaalbare huurwoningen de doorstroming bevorderen. Voor starters worden zowel goedkope koopwoningen als huurwoningen gebouwd. Het gaat dan om de locaties Rivierenwijk te Geldermalsen, Garstkampen te Beesd, De Plantage te Meteren, Rhenoy, Geldersestraat te Geldermalsen, Prinses Marijkeweg en Prinses Ireneweg en omgeving te Geldermalsen.

De prestaties van KleurrijkWonen zijn:

Opgeleverde nieuwbouwprojecten KleurrijkWonen in 2015:		
Culemborg	Chopinplein	21 eenheden voor Prezzent en 17 reguliere appartementen
Culemborg	Schapebloem	21 eenheden voor Prezzent
Culemborg	Parijsch Syndion	8 woonzorgwoningen en 8 eenheden voor kinderen met
Culemborg	Parijsch van Wanrooy	12 eengezinswoningen
Geldermalsen	W. de Zwijgerweg	15 eenheden met gemeenschappelijke huiskamer voor Prezzent
Geldermalsen	Zeshoek	18 huurwoningen
Giessenlanden	De Kroon van Arkel fase 2	10 woningen
Leerdam	Laeken van Buren	17 woningen
Leerdam	School / Talmastraat	84 woningen + 1 snackbar
Leerdam	Leerdam-West	20 woningen
Lingewaal	Heukelum	5 woningen
Lingewaal	Spijk: Spijkse Kweldijk	11 woningen
Buren	Allardhof	25 appartementen
Tiel	Vogelbuurt	36 woningen
Opgeleverde nieuwbouwprojecten KleurrijkWonen in 2014:		
Culemborg	Achter de Poort fase 2	24 eengezinswoningen en 26 appartementen
Culemborg	Parijsch zijdevlinderrups	40 appartementen
Giessenlanden	wozoco Hoornaar De Zes Molens	Woonzorgcomplex. 33 onzelfstandige wooneenheden en 24 appartementen verzorgd wonen
Giessenlanden	De Kroon van Arkel fase 1	64 woningen en renovatie van 3 woningen. Fase 1 = 54 woningen,
Lingewaal	Heukelum Leijenburg fase 2	28 appartementen
Tiel	Brede Zorghschool Tiel	Brede Zorghschool: schoolgebouw voor speciaal onderwijs
Tiel	Badhuisplein	2 onderhoudsmaatregelen uitgevoerd t.w. vervangen buitenkozijnen en verbetering sanitaire ruimten.
Tiel	Passewaay:	periode 2011 t/m 2015: Fase 2: 14 seniorenwoningen met 3 sterren, fase 3: 28 app. 3 sterren, fase 4: 14 app. (3 sterren)
Tiel	Vogelbuurt:	12 app. 3 sterren, 4 seniorenwoningen 3 sterren
Tiel	Marga Klompestraat:	21 app. 3 sterren
Opgeleverde nieuwbouwprojecten KleurrijkWonen Oud in 2013:		
Culemborg	Achter de Poort fase 1	57 huurwoningen en 1 koopwoning
Giessenlanden	Raadhuisplein, Arkel	12 appartementen en gezondheidscentrum
Lingewaal	Gezondheidscentrum Asperen	Maatschappelijk Vastgoed
Leerdam	Raadslidenbuurt	Timpaanwoningen 20 geschakelde koopwoningen; woningen
Leerdam	MFA K. Emmalaan	26 woningen. 8 koopgarant, 8 vrije sector koop en 10 sociale huur.
Opgeleverde nieuwbouwprojecten SVT in 2013:		
Tiel	Kleine Vos:	28 appartementen
Buren:	Beusichem (terrein voormalig	9 sociale huurwoningen
Opgeleverde nieuwbouwprojecten KleurrijkWonen Oud in 2012:		
Culemborg	Oostersingel/ Leliestraat :	Sloop-/nieuwbouwproject
Culemborg	Bloembedden	Koopwoningen
Giessenlanden	Nassastraat :	14 sociale huurwoningen.
Giessenlanden	Schelluinen-oost:	6 seniorenwoningen
Leerdam	Raadslidenbuurt: Timpaan	20 geschakelde koopwoningen
Lingewaal	Herwijnen-oost	12 koop, 7 koopgarant en 32 huur
Lingewaal	Heukelum Leyenburg fase 1	Fase 1 nieuwbouw 27 huurappartementen met ontmoetingsruimte en kantoor voor RIVAS.
Lingewaal	Vuren Poldersekade	40 grondgebonden woningen: 14 koop- en 26 huurwoningen
Opgeleverde nieuwbouwprojecten SVT in 2012:		
Tiel	Passewaaijbuurt 7, fase 2	26 huurwoningen: 12 eengezins- en 14 seniorenwoningen
Opgeleverde nieuwbouwprojecten KleurrijkWonen in 2011:		
Culemborg	De Trein	17 huurappartementen en 10 koopappartementen
Geldermalsen	Rivierenwijk	Heuvellaan, Lingeweg 15 eengezinswoningen, koop
Geldermalsen	Rivierenwijk	Rijnstraat, Lingeplein 31 appartementen koop 34 appartementen
Lingewaal	Vervoornlaan, fase 1	5 eengezinswoningen, huur
Leerdam	K. Emmalaan (MFA)	Fase 1 Multifunctionele accommodatie met 30 appartementen
Opgeleverde nieuwbouwprojecten SVT in 2011:		
Tiel	Passewaaij, buurt 7, fase 1	33 huurwoningen + 5 woningen aangekocht

4b: Sloop / samenvoeging

De prestaties van KleurrijkWonen zijn:

	2011	2012	2013	2014	2015
# sloop gepland	30	77	355	21	180
# sloop gerealiseerd	SVT: 0 KW: 30	SVT: 0 KW: 77	355	21	180

Bron: jaarverslagen 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, kwartaalrapportages 2011-2015

De in 4a. genoemde nieuwbouwprojecten worden in de meeste gevallen vooraf gegaan door sloop van de bestaande woningen in het jaar daaraan voorafgaand.

In de afgelopen jaren heeft KleurrijkWonen in alle 7 gemeenten herstructureringsprojecten uitgevoerd. Enkele grote herstructureringsprojecten in de afgelopen jaren waren: Raadsliedenbuurt, School-Talmastraat Leerdam, Rivierenwijk Geldermalsen en de Achter de Poort en Bloembedden in Culemborg.

4c: Verbetering bestaand woningbezit (renovatie / groot onderhoud)

Dit betreft niet het reguliere onderhoud (klachten-, mutatie- en planmatig onderhoud).

Prestatieafspraken Tiel 2008 – 2012: SCW en SVT willen de komende 10 jaar de woonkwaliteit van 20% van hun bestaande woningvoorraad door middel van (planmatig) grootonderhoud, renovatie en sloop/nieuwbouw verhogen.

Prestatieafspraken Geldermalsen 2007-2012: De gemeente en BetuwsWonen werken samen aan de herstructurering van de Rivierenwijk. De gemeente en BetuwsWonen streven voortdurend naar een goede samenwerking en maken waar nodig afspraken. Deze afspraken zijn met name van toepassing op deze gebieden: locatie Zeshoek, hoek Lingeplein – Badweg en het terrein van de speeltuin. De gemeenten en BetuwsWonen stemmen de nieuwbouw rond de Rijnstraat goed af op de ontwikkelingen aan de Lingewaarden, waar ook nieuwbouw zal worden gerealiseerd.

De prestaties van KleurrijkWonen zijn:

	2011	2012	2013	2014	2015
# geplande woningverbeteringen	SVT:186 KW:120	SVT: KW:167	187	183	824
# woningverbeteringen	186 / 120	349 / 167	187	183	824

Bron: jaarverslag 2011, 2012, 2013, 2014, 2015

In 2008 is KleurrijkWonen in samenwerking met de bewoners van 119 huurwoningen tot een renovatieplan gekomen. In 2010 is gestart met de eerste fase en een goed jaar later was de gehele renovatie afgerond. Resultaat: wat eerst een wijk was met een sombere, grauwe uitstraling is nu een wijk met vrolijke kleuren en veel afwisseling in de woningen. KleurrijkWonen heeft een Impressie gemaakt van de renovatie en nieuwbouw omgeving Rijnstraat in de Rivierenwijk te Geldermalsen en uitgereikt tijdens de oplevering van de wijk. De presentatie gaat over de periode van 2007 tot 2011. <https://www.youtube.com/watch?v=MUcoc6yo9Q0>
Andere voorbeelden van belangrijke strategische onderhoudsprojecten die in 2012 zijn opgestart en/of gedeeltelijk gerealiseerd zijn de Castor en Pollux flats in Leerdam, de laatste twee fases

voor de wijk Nieuwstad in Culemborg, De Platte Dakenwoningen Noord en Zuid in Culemborg, de Martin Luther Kingflat en Gandhiflat in Culemborg en een gedeelte van de wijk West in Leerdam (Joost de Jongestraat en Lingeplein).

Badhuisplein

Bij het complex Badhuisplein is het uitgangspunt om de 86 arbeiderswoningen te verkopen. Bewoners mogen kiezen om de woning te kopen of te blijven huren. Bij verhuizing worden de woning sowieso verkocht. Bij alle woningen in het complex worden de buitenkozijnen aan de voorzijde vervangen (fase 1). Bij de huurwoningen in het complex wordt ook het noodzakelijk onderhoud aan het interieur uitgevoerd (fase 2). De kosten van het onderhoud worden gedekt uit de opbrengsten van de verkochte woningen. De voorbereidingen voor fase 1 van het project zijn in het derde kwartaal 2013 afgerond. In het vierde kwartaal is het onderhoud van fase 1 gestart. De voorbereiding en start van de uitvoering van fase 2 staan gepland in de eerste helft van 2014.

KleurrijkWonen investeert in de periode 2011-2018 26 miljoen in de energetische kwaliteit van de woningvoorraad in het kader van de betaalbaarheid voor de huurders. Dit betekent onder meer aanpak van de schil door isolatie (vloer-, muur-, dak, glas) maatregelen.

4d: Maatschappelijk vastgoed

De prestaties van KleurrijkWonen zijn:

Opgeleverde projecten in 2015:		
Culemborg	Chopinplein	21 eenheden voor Prezzent
Culemborg	Schapebloem	21 eenheden voor Prezzent
Culemborg	Parijsch Syndion	8 woonzorgwoningen en 8 eenheden voor kinderen met verstandelijke beperking
Geldermalsen	W. de Zwijgerweg	15 eenheden met gemeenschappelijke huiskamer voor Prezzent
Opgeleverde projecten in 2014:		
Tiel	Brede Zorgschool Tiel	Het project bestaat uit twee onderdelen: a) Nieuwbouw Brede Zorgschool: een schoolgebouw voor speciaal onderwijs (SO en VSO) gecombineerd met zorgvoorzieningen en b) Nieuwbouw 21 huurappartementen van 90 m2 BVO. In samenwerking met gemeente (speciaal onderwijs) en zorgaanbieder (GHZ-zorg) wordt de school gerealiseerd met SVT als ontwikkelaar. Gemeente wordt eigenaar van de school. Voor dit project is de procedure voor de Europese aanbesteding met positief resultaat afgerond. Het project is in oktober 2014 opgeleverd.
Opgeleverde nieuwbouwprojecten KleurrijkWonen in 2013:		
Giessenlanden	Raadhuisplein, Arkel	12 appartementen en gezondheidscentrum
Lingewaal	Asperen	Gezondheidscentrum
Opgeleverde nieuwbouwprojecten KleurrijkWonen in 2011:		
Leerdam	K. Emmalaan (MFA)	Fase 1 Multifunctionele accommodatie met 30 appartementen huur

4e: Verkoop

Prestatieafspraken Tiel 2014-2018: SCW en SVT bieden de te verkopen woningen aan met de startersrenteregeling, waardoor huishoudens met een inkomen onder €43.000 tot 25% op hun maandlasten kunnen besparen t.o.v. een gewone hypotheek.

De prestaties van KleurrijkWonen zijn:

	2011	2012	2013	2014	2015
doelstelling verkoop	KW: 88 SVT: 18	KW:100 SVT: 34	KW: 100 SVT: 35	60	60
verkochte huurwoningen bestaand bezit	KW: 118 SVT: 12	KW:139 SVT: 38	KW: 111 SVT: 42	123	107
waarvan met Koopgarant	KW: 104	KW:	KW: 23	42	12
waarvan met Startersrenteregeling		SVT: 28	SVT: 26	19	

Bron: jaarverslag 2012, 2013, 2014, begroting 2015, 2014

Oordelen van de visitatiecommissie over (des)investeringen in vastgoed

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2012-2015 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

Prestatieveld (des)investeren in vastgoed	Beoordeling visitatiecommissie
nieuwbouw	8
sloop / samenvoeging	7
verbeteren bestaand bezit	7
maatschappelijk vastgoed	-
verkoop	7
Oordeel	7,3

Prestatieveld 5: Kwaliteit van wijken en buurten

Dit prestatieveld bestaat uit 3 hoofdonderwerpen: leefbaarheid, wijk- en buurtbeheer en aanpak overlast.

5a: Leefbaarheid

Prestatieafspraken Tiel 2014-2018: SCW en SVT stellen jaarlijks een taakstellend budget beschikbaar van in totaal 100.000 euro (50.000 elk) dat ingezet wordt voor leefbaarheidsactiviteiten die een directe relatie hebben met het woningbezit van de corporatie.

In 2015 is dit budget besteed aan onder andere: parkeren uit de voortuinen, tuinonderhoud, aanpak zwakke plekken, achterpaden herstraten, kolken aanbrengen, verharding loze groenstroken, plaatsing van 175 huurschuttingen.

Prestatieafspraken Culemborg 2014-2018: 80% van de bewoners in Culemborg geeft minimaal een 7 voor haar woning en een 7 voor haar woonomgeving.

De prestaties van KleurrijkWonen zijn:

	2014	2015
Norm % aantal klanten dat minimaal een 7 geeft voor de woning	80%	80%
Realisatie	geen meting	78%, gemiddeld een 7,3
Norm % aantal klanten dat minimaal een 7 geeft voor de woonomgeving	80%	80%
Realisatie	geen meting	68%, gemiddeld een 6,7

Bron: jaarverslag 2013, 2014

Ambities Ondernemingsplan KleurrijkWonen 2011-2013 (doel 1): 80% van de bewoners waardeert de woning en de woonomgeving met minimaal een 7.

Ambities Ondernemingsplan SVT 2013-2017 (doel 3): 75% van de huurders waardeert de sociale woonomgeving met minimaal een 7.

Ambities Ondernemingsplan KleurrijkWonen 2015-2017 (doel 4): 80% van onze huurders is tevreden met de woning en de woonomgeving.

De prestaties van KleurrijkWonen zijn:

	2011	2012	2013	2014	2015*
Norm % klanten tevreden over woning	SVT: norm 7 KW: 80% een 7	SVT: norm 7 KW: 80% een 7	SVT: norm 7 KW: 80% een 7	80% een 7	80% 7 of >
Realisatie	KW: 81% SVT: geen meting	KW: 83% SVT: 7,1	KW: 79% SVT: 7,1	83%	73%
Norm % klanten tevreden woonomgeving	SVT: norm 7 KW: 80% een 7	SVT: norm 7 KW: 80% een 7	SVT: norm 7 KW: 80% een 7	80% een 7	80% 7 of >
Realisatie	SVT: geen meting	SVT: 6,7 KW: 79%	SVT: 7,6 KW: 77%	79%	74%

KW:76%

Bron: jaarverslag 2013, 2014, 2015

*) In 2015 is, om aan te sluiten bij het geldende ondernemingsplan, met behulp van een andere methode de tevredenheid van de klanten gemeten. Hierdoor zijn de cijfers niet goed vergelijkbaar met de uitkomsten in de voorgaande jaren. De tevredenheid over de woning is in 2015 door de klanten beoordeeld met gemiddeld 7,1. 73% van de bewoners is tevreden tot zeer tevreden over de kwaliteit van de woning.

De prestaties van KleurrijkWonen zijn:

	2011	2012	2013	2014	2015
uitgaven leefbaarheid – sociale activiteiten (€/woning)	€105 / €30	€56 / €29	€243 / €3	€177	€ ?
uitgaven leefbaarheid – fysieke activiteiten (€/woning)	€25 / €7	€ 31 / €20	€56 / €4	€61	€ 105

Bron: CiP over 2011, 2012, 2013 en 2014

Leefbaarheidsprojecten in 2011, 2012 en 2013 SVT:

- Project 'OK! voor een goed buurtidee'; een project van Mozaïek, SCW en SVT in Tiel Noord en Oost.
- In Tiel Noord zijn tien projecten uitgevoerd: avondspeurtocht, ouderensoos, verkeersmaatjes, multicultureel feest, rodeofeest, kinderkermiss, reünie, voetbaldoeltjes, Halloweenfeest, opknabbeurt oprijlaan Ooievaarsnest.
- In Tiel Oost zijn vijf projecten uitgevoerd: speelplek, bloempottenproject, kerstfeest, verlichting achterpad, aanschuiftafel. Deze projecten hebben een positieve invloed op de leefbaarheid in buurt en straat gehad. De eigen verantwoordelijkheid die bewoners voor hun buurt oppakken heeft een goede uitwerking op de leefomgeving.
- Project prachtvaders; een initiatief van de Marokkaanse gemeenschap in Tiel West. De prachtvaders leveren door hun toezicht en contacten met jongeren in de wijk een bijdrage aan verbetering van de leefbaarheid en de sociale cohesie in de wijk. De problematiek van de jongeren in Tiel West is zo ernstig dat de gemeente Tiel in 2011 tot de extra inzet van twee straatcoaches in Tiel West heeft besloten. Dit ten koste van een deel van het budget van de prachtouders. Er is een voorstel gemaakt voor een nieuwe opzet voor prachtouders.
- Project verbreding en verlichting achterpaden in de Vogelbuurt; In 2011 (met een kleine overloop in 2012) zijn de achterpaden in de Vogelbuurt verbreed en verlicht. Een hele positieve bijdrage aan het gevoel van sociale veiligheid!
- Leefbaarheidsingrepen Avezaathstraat; Bewoners uit de Avezaathstraat hebben aangegeven dat het ontbreken van een speelplek voor oudere jongeren een sterke negatieve invloed heeft op de leefbaarheid in en om de Avezaathstraat. In 2011 is met een groep enthousiaste bewoners een voorstel voor een speelplek in de groenstrook schuin tegenover de flat uitgewerkt. Realisatie van de speelplek wordt verwacht in de loop van 2013.

5b: Wijk- en buurtbeheer

Zie bij onderdeel leefbaarheid.

5c: Aanpak overlast

Prestatieafspraken Geldermalsen 2007-2012: De gemeente en BetuwsWonen stellen het voorkomen van huisuitzetting voorop en werken samen aan een succesvol tweede kans beleid.

Vertrekpunt is dat partijen (binnen de eigen verantwoordelijkheden) individuele bewoners ondersteunen, zonder de individuele verantwoordelijkheid van de betreffende bewoners over te nemen

Prestatieafspraken Geldermalsen 2007-2012: Gemeente en BetuwsWonen willen 2 woningen (gedurende de looptijd van deze afspraken) realiseren voor doelgroepen die niet in staat zijn om in de woonwijk te wonen (als het gaat om de eerste drie treden van de woonladder). Zowel gemeente als BetuwsWonen spant zich in om een geschikte locatie te vinden. De gemeente zal de (ruimtelijke) randvoorwaarden scheppen, BetuwsWonen zorgt voor de woningen.

In de Regio Rivierenland wordt gewerkt met een Tweede Kansbeleid dat onderdeel uitmaakt van de Woonladder. Het doel van de Woonladder is te voorkomen dat mensen met problemen op straat komen te staan. Is dit wel het geval, dan moeten zij worden opgevangen en moet er zoveel mogelijk worden toegewerkt naar normale woonomstandigheden. Ook KleurrijkWonen speelt hierin een rol. Er zijn met een aantal maatschappelijke instellingen afspraken gemaakt over het beschikbaar stellen van woningen voor bijzondere doelgroepen.

Ambities
KleurrijkWonen ondersteunt haar huurders in overlastsituaties.

De prestaties van KleurrijkWonen zijn:

	2011	2012	2013	2014	2015
overlast zaken gemeld in hele werkgebied				620	502
Per gemeente:					
Buren				37	34
Culemborg	-	100	44	54	72
Geldermalsen	-	109	126	84	68
Giessenlanden	-	32	11	29	36
Leerdam	-	124	102	75	98
Lingewaal	-	32	33	24	32
Tiel				317*	162**
SVT (Buren en Tiel samen)	436	418	907		

Bron: CiP over 2011, 2012, 2013, 2014 en 2015

* Er lijkt een groot verschil tussen Tiel en de andere gemeentes. Maar in Tiel en Buren is het aantal meldingen geregistreerd, in de overige gemeentes het aantal overlastzaken. Een overlastzaak kan meerdere meldingen bevatten.

** Tiel heeft veel acties op straat en complexniveau georganiseerd en maakt bovendien in 2015 nog geen gebruik van Buurtbemiddeling. Daardoor ligt het aantal meldingen hoger.

KleurrijkWonen rapporteert voor alle gemeenten over de aanpak van overlast (zie de verschillende kwartaalrapportages).

Oordelen van de visitatiecommissie over kwaliteit wijken en buurten

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2012-2015 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

Prestatieveld kwaliteit wijken en buurten	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
leefbaarheid /	7
wijk- en buurtbeheer	-
aanpak overlast	7
Oordeel	7,0

6 Overige / andere prestaties

De visitatiemethodiek geeft de ruimte om nog andere maatschappelijke prestaties te beoordelen, die niet onder de eerder 5 genoemde prestatievelden te rangschikken zijn.

KleurrijkWonen heeft Woongoud als extra prestatie aangedragen.

Goede huurders zijn goud waard: Woongoud

Woongoud is een uniek concept om klanten te waarderen, aan te zetten tot beter gedrag, de leefbaarheid te bevorderen en de tevredenheid onder huurders te vergroten. In 2015 is de digitale Woongoudpas ontwikkeld. Met deze pas kunnen klanten direct bij winkeliers hun Woongoudpunten verzilveren, zonder eerst tegoedbonnen aan te schaffen. Dat is een vernieuwing die direct ten gunste van de klant komt. De pas is in werking vanaf 1 april 2015. Ook de huurders in Tiel en Buren kunnen vanaf die datum gebruik maken van Woongoud.

In 2015 zijn de volgende resultaten behaald met Woongoud:

- 93% van de huurders winkelt met korting en is dus een goed huurder
- Huurders hebben voor € 181.000,- aan Woongoud verzilverd
- 71% betaalt per automatische incasso
- 274 keer hebben huurders aangegeven zelf te willen investeren in hun woning door een ZAV-aanvraag te doen
- Ongeveer 5.000 punten zijn toegekend voor incidentele en structurele betrokkenheid, opgeven van mailadressen en deelname aan buurtcommissies. Dit betreft 82 personen.

Vanaf april 2015 is ook in Tiel en Buren Woongoud beschikbaar. Met een persoonlijke brief zijn alle huurders verwelkomd en in de 30 nieuwe deelnemende winkels is volop aandacht eraan besteed.