

Maatschappelijke visitatie 2011-2014

rentree. thuis in Deventer



Rapport Maatschappelijke visitatie Woningstichting Rentree

rentree. thuis in Deventer

Coöperatieve Vereniging Procorp U.A.
Het Witte Huis
1^e Hogeweg 198
3701 HL Zeist
info@pro-corp.nl
www.pro-corp.nl

Visitatiecommissie

Rob van Oostveen, voorzitter
drs. Gérard B.J. van Onna MRE
mr. Leon J.M.G. Hulsebosch MRE, secretaris

Zeist, 20 december 2015

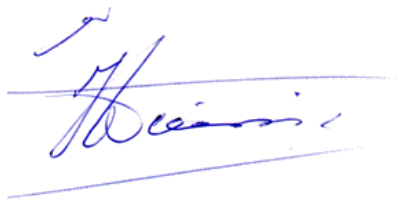
VOORWOORD

Rentree heeft Procorp de opdracht gegeven om een maatschappelijke visitatie over de periode 2011 tot en met 2014 uit te voeren. De visitatie vond plaats van september tot en met december 2015.

Een visitatie geeft een gestructureerde beoordeling over het maatschappelijk presteren van de individuele corporatie. De maatschappelijke visitatie geeft de belanghebbenden daarin een expliciete rol, zodat de visitatie ook inzicht geeft in het presteren volgens de maatstaven van de belanghebbenden. Door deze visitatie wordt informatie verstrekt over het presteren van de corporatie en wordt door de corporatie publieke verantwoording afgelegd voor het gevoerde beleid gedurende de visitatieperiode. Bovendien zijn de uitkomsten uit de vorige visitatie mede in de beoordeling betrokken.

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

Procorp hoopt dat het visitatierapport van Rentree voldoende houvast biedt voor de corporatie zelf en haar belanghebbenden.



mr. Henk Wilbrink
Voorzitter Procorp

Inhoud

Inleiding	5
Deel 1 - Beoordeling van de maatschappelijke prestatie	9
A. Recensie	9
B. Scorekaart	13
C. Samenvatting Rentree	14
Deel 2 - Toelichting op de beoordelingen	19
1 Presteren naar Opgaven en Ambities	19
1.1 De opgaven in het werkgebied	19
1.2 Beoordeling Presteren naar Opgaven	21
1.3 Beoordeling Ambities in relatie tot de Opgaven	26
1.4 Totaalscore Presteren naar Opgaven en Ambities	27
2. Presteren volgens Belanghebbenden	28
2.1 De belanghebbenden van Rentree	28
2.2 Presteren volgens Belanghebbenden	29
2.3 Verbeterpunten volgens belanghebbenden	34
3. Presteren naar Vermogen	35
3.1 Financiële continuïteit	36
3.2 Doelmatigheid	38
3.3 Vermogensinzet	40
4. Governance	42
4.1 Besturing	43
4.2 Intern toezicht	47
4.3 Externe legitimering en verantwoording	51
Deel 3 - Bijlagen	54
1. Gerealiseerde prestaties	54
2. Position paper	65
3. Bronnenlijst	68
4. Lijst van geïnterviewde en geënquêteerde personen en belanghebbenden	75
5. Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen	76

Inleiding

Methodiek 5.0

De Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties maakt het mogelijk om op een gestructureerde manier een transparant oordeel te vellen over de maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar. Deze beoordeling vindt plaats door de feitelijke prestaties vanuit verschillende perspectieven, afzonderlijk en in onderlinge samenhang, te beschouwen. Deze perspectieven zijn: de externe opgaven en de ambities van de corporatie, de opvattingen van belanghebbenden en het presteren naar vermogen. Tot slot omvat de methodiek ook een oordeel over Governance: immers de kwaliteit van de besturing van het interne toezicht en de externe legitimatie van een en ander zijn belangrijke voorwaarden voor het leveren van duurzame, verankerde maatschappelijke prestaties in de toekomst.

Alle beoordelingen worden samengevat in een scorekaart en op een integrale wijze beoordeeld door de visitatiecommissie in een recensie, die tevens aanwijzingen biedt voor het verbeteren van de corporatie in de toekomst

Presteren naar Opgaven en Ambities

Presteren naar Opgaven

Uitgangspunt voor Presteren naar Opgaven zijn de feitelijke maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar. Beoordeling vindt plaats 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 en/of in beleidsdocumenten van de lokale, regionale of landelijke overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, brancheorganisaties, politie en samenwerkingsverbanden waarin de corporatie participeert.

De prestaties worden geordend naar de onderstaande prestatievelden:

- Huisvesting van de primaire doelgroep;
- Huisvesting van bijzondere doelgroepen;
- Kwaliteit van de woningen en woningbeheer;
- (Des-) investeringen in vastgoed;
- Kwaliteit van wijken en buurten;
- Overige/andere prestaties.

Ambities

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

Presteren volgens belanghebbenden

Uitgangspunt is de beoordeling van de prestaties van de corporatie door haar belanghebbenden. De belanghebbenden geven hun oordelen in de vorm van rapportcijfers voor de mate waarin zij tevreden zijn over:

- De maatschappelijke prestaties van de corporatie;
- De relatie en de wijze van communicatie met de corporatie;
- De mate van invloed op het beleid.

Daarnaast kunnen belanghebbenden aangeven wat de corporatie kan verbeteren om aan hun verwachtingen te voldoen dan wel die te overtreffen. De verschillende punten worden samengevat in een lijst van verbeterpunten per groep van belanghebbenden.

Presteren naar Vermogen

De visitatiecommissie beoordeelt of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden en hoe zij die inzet op basis van een onderbouwde visie zonder haar voortbestaan op het spel te zetten.

De visitatiecommissie kijkt verder dan de kengetallen, dus naar de daaraan ten grondslag liggende visie, onderbouwing en actieve wijze van handelen, teneinde te kunnen beoordelen of de corporatie financieel in control is en haar vermogen maatschappelijk benut.

De visitatiecommissie vormt zich een oordeel over:

- De financiële continuïteit;
- De doelmatigheid;
- De vermogensinzet.

Governance

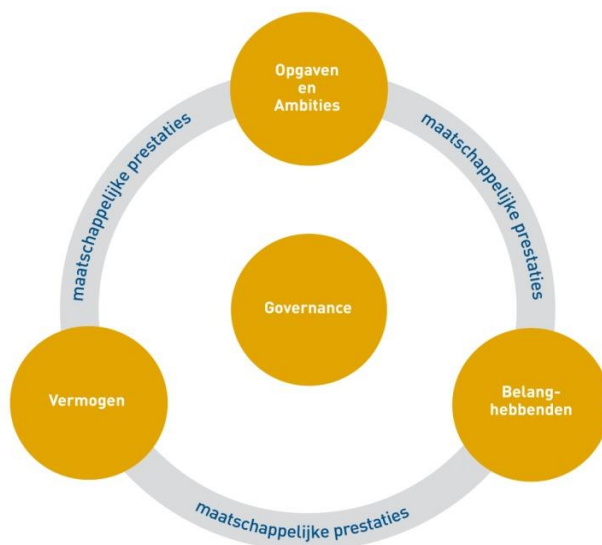
Uitgangspunt voor de beoordeling van de governance is dat de kwaliteit van de besturing, van het toezicht en de externe legitimatie van dien aard is dat goed maatschappelijk presteren geborgd is.

Hierbij wordt een oordeel gevormd over:

- De besturing;
- Het intern toezicht;
- De externe legitimering en verantwoording.

Als basis voor het intern toezicht en de externe legitimatie gelden de Governancecode, Honoreringcode, Wet Normering Topinkomens en de Overlegwet. Buitendien beoordeelt de visitatiecommissie in het bijzonder hoe de governance verankerd is in de organisatie, hoe de corporatie daarnaar handelt en daarvan leert.

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



De meetschaal

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

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

De methodiek geeft de visitatiecommissie de ruimte om, binnen gestelde kaders, plus- of minpunten te geven voor de onderdelen *Ambities*, *Presteren naar Vermogen* en *Governance*. Het ijkpunt hiervoor is een 6. Is het cijfer 6 of hoger, dan mag de commissie plus punten geven. Is het cijfer lager dan 6 dan mag de commissie minpunten geven.

De feitelijke prestaties worden gemeten in het licht van de opgaven volgens onderstaande meetschaal, waarbij de afwijking ten opzichte van de opgaven bepalend is voor het cijfer. De corporatie scoort een voldoende als de prestaties in belangrijke mate de opgaven evenaren.

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%

Leeswijzer

Dit rapport bestaat uit drie onderdelen. In deel 1 zijn opgenomen:

- o Recensie;
- o Scorekaart;
- o Samenvatting.

De recensie heeft een belangrijke functie in het visitatierapport. De recensie is het middel waarmee de visitatiecommissie, na afloop van de visitatie en alles overziende, een beschouwing geeft over het maatschappelijk presteren van de corporatie.

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

- o Presteren naar Opgaven en Ambities;
- o Presteren volgens Belanghebbenden;
- o Presteren naar Vermogen;
- o Governance.

In deel 3 zijn de bijlagen van het rapport opgenomen.

Deel 1

Beoordeling van de maatschappelijke prestatie



Deel 1 - Beoordeling van de maatschappelijke prestatie

A. Recensie

Maatschappelijke visitatie 2011

In de vorige visitatieperiode scoorde Rentree voldoende (Presteren naar Opgaven en Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance) tot matig (Presteren volgens Belanghebbenden) op de vijf perspectieven van de visitatiemethodiek.

Een belangrijk verbeterpunt was dat Rentree veel aandacht zou moeten schenken aan de relaties met belanghebbenden. Hierin is Rentree prima geslaagd, gezien de rapportcijfers die de belanghebbenden over de huidige visitatieperiode hebben gegeven.

Voorts onderscheidde de toenmalige commissie in 2011 een drietal fasen, te weten: de aanloop, de crisis en de goingconcern-fase. De huidige visitatiecommissie stelt nu vast dat in deze visitatieperiode Rentree efficiënt en effectief tempo heeft gemaakt met de overgang naar een professionele, betrouwbare en doelgerichte corporatie, zodanig dat in 2013 het verscherpt toezicht kon worden opgeheven. Dit jaar heeft de parlementaire enquêtecommissie haar werk afgerond. Rentree was één van de zes casussen waarover de commissie zich gebogen heeft. In oktober 2015 is het rapport van de enquête-commissie verschenen.

Resultaten visitatie 2015 over de periode 2011 t/m 2014

Beschouwing op het positionpaper

Het positionpaper geeft een, naar het oordeel van de commissie, zeer adequate de stand van zaken weer anno 2015. Alle in het positionpaper genoemde elementen, worden door de commissie herkend. Consistente beleidslijnen zijn met het aantreden van de huidige bestuurder uitgezet en komen ook weer in het nieuwe ondernemingsplan uit 2015 terug. Rentree is een gedreven corporatie, die vanuit haar maatschappelijke relevantie een bijdrage wil leveren aan haar opgaven in Deventer. Rentree heeft voor elkaar gekregen dat de volgende beleidsuitgangspunten deel uit maken van de uitvoeringspraktijk van de corporatie. Ook alle belanghebbenden erkennen dat.

- o Het gericht zijn op het huisvesten van mensen die moeilijk in hun eigen huisvesting kunnen voorzien met oog voor de draagkracht van een buurt en de portemonnee van de huurder.
- o Betaalbare woningen bieden met een daarbij behorende kwaliteit van zowel het interieur als het exterieur en een continue nadruk op betaalbaarheid voor de huurder en een organisatie gericht op samenwerking.

In een korte beschrijving, in heldere taal en retrospectief heeft de bestuurder de corporatie gekarakteriseerd.

Rentree komt van ver

Na een roerige tijd, waarin Rentree in grote financiële problemen raakt, komt begin 2010 Liesbeth van Asten aan het roer van Rentree te staan. De eerste jaren zorgt zij voor de noodzakelijke beleidsomslag bij de corporatie. In het nieuwe ondernemingsplan dat in 2011 ontwikkeld is, zijn de ambities fors omlaag bijgesteld en globaal geformuleerd, hetgeen als zeer passend moet worden beschouwd gelet op de toen nog zwakke financiële positie van de corporatie. De richting waarin gewerkt moest worden is helder aangegeven. Tijdens de huidige visitatieperiode is hard gewerkt aan het concretiseren van doelen en ambities en terwijl deze op een adequate wijze zijn afgestemd op de financiële mogelijkheden van de corporatie. In de jaarplannen zijn in de loop van de tijd de doelen en ambities steeds duidelijker en concreter geformuleerd, zij het dat op het onderdeel Presteren naar Opgaven dit beeld nog niet geheel tot zijn recht komt. Beoordeeld vanuit de toegepaste methodiek zijn de wat globaal geformuleerde doelen uit de prestatieafspraken uit 2010 niet gauw beter dan 'De prestatie is gelijk aan de opgaven', met een score van 7. Op de onderwerpen waar geen prestatieafpraak benoemd is, is de prestatie met de ambitie vergeleken. Regelmatig is de ambitie ook globaal geformuleerd en leidt deze vergelijking ook tot eenzelfde score. Desondanks heeft Rentree in de visitatieperiode overall prima prestaties geleverd.

Zoals Liesbeth van Asten het verwoordde: *"Ik snap dat een methodiek gevolgd moet worden, maar het is raar - om het in een beeldspraak te gieten - dat wanneer je een drenkeling redt, het geen prestatie is, omdat dat niet van tevoren was benoemd."*

Dat in de visitatieperiode drie van de vier focusprojecten – Rode Dorp, Sluiswijk en T&D-terrein gerealiseerd zijn, is volgens de belanghebbenden en volgens de commissie een prestatie van klasse. Het vierde focusproject - de Rivierenwijk - staat inmiddels in de startblokken.

Woorden en daden

Niet alleen zijn de doelen en ambities op papier concreter geworden, maar ook voor het management en de medewerkers, is het bijzonder duidelijk waar Rentree voor staat. De boodschap naar buiten toe, is helder en krachtig. Er wordt goed geluisterd naar en samengewerkt met belanghebbenden. Consequent is de communicatie gestoeld geweest op twee onderwerpen: *'back to basic'* en *'de verantwoordelijkheid die het werken met geld van de huurders met zich meebrengt'*. Als de boodschap met de mond door de gehele organisatie wordt beleden, is het succes daar. De commissie meent dat Rentree daar in geslaagd is. De belanghebbenden ervaren Rentree als toegankelijk, extern georiënteerd en altijd werkend vanuit de bedoeling verwoord in de missie en visie van de corporatie.

De periode 2011- 2014 heeft zich laten zien als een periode waarin het herstel van de corporatie, het nieuwe Rentree haar huidige positie heeft gekregen. Dit is geschied in een maatschappelijke omgeving, die aan grote veranderingen onderhevig is. Onder de noemer *'Thuis in Deventer'* heeft Rentree gewerkt aan haar nieuwe positionering. De huurdersorganisatie liet de commissie weten dat: *"Het thuisgevoel is waargemaakt!"*

De commissie is zeer onder de indruk van de prestaties, die Rentree de afgelopen jaren heeft geleverd, wat in feite neerkomt op: *'met minder geld, meer doen'*. Daarnaast kan Rentree, vanwege haar opvattingen over de kerntaken, op dit moment als voorloper worden getypeerd ten aanzien van de nieuwe eisen die er door veranderd rijksbeleid aan corporaties worden gesteld.

Huurders tevreden

Het Bewoners Adviesorgaan Rentree (BAR) is in 2010 opgericht uit onvrede over de ontwikkelingen bij Rentree van de jaren daarvoor. Daar waar de huurders-vertegenwoordiging in de vorige visitatie het rapportcijfer 5,4 aan Rentree gaf, heeft zij nu belangrijk betere beoordelingen gegeven. Voor de maatschappelijke prestaties een 7,1, hetgeen een grote stap voorwaarts is. Op de nieuwe prestatievelden volgens methodiek 5.0, zijn hoge cijfers gegeven. De tevredenheid over de relatie en de wijze van communiceren wordt met een 7,7 beoordeeld en de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid een 7,3! De commissie is onder de indruk van deze cijfers.

In de vorige visitatieperiode vond de huurdersorganisatie dat er vertrouwen was, maar dat die vertrouwensrelatie als erg broos moest worden beschouwd. Nu laat de BAR weten, dat zij heel tevreden is over Rentree en veel vertrouwen heeft in de corporatie.

Toezicht: prima op orde!

De leden van de Raad van Commissarissen worden gekarakteriseerd als actief, betrokken en deskundig. De verslagen van de vergaderingen van de raad getuigen van een voortvarende en eensgezinde besluitvorming door de raad. Met de deskundigheden van de zeer ervaren leden zit het wel snor! De raad zit bovenop de ontwikkelingen en vervult op een actieve en gedegen wijze haar toezichthoudende rol vanuit een goede mix van de disciplines van de leden. Vertrouwen is er voor de bestuurder. De raad wenst niet op de stoel van de bestuurder te gaan zitten en schept de nodige afstand. Belangrijk voor zowel de raad, als de bestuurder is in de turbulente tijd waarin Rentree heeft gezeten, de klankbordrol geweest, die zij beiden serieus en met professionaliteit hebben opgepakt. Het toetsingskader van de raad is compleet en wordt op een actieve wijze gehanteerd. In het algemeen is de commissie van oordeel dat de governance zoals het hoort te zijn: prima op orde!

Financieel grote stappen gezet

Rentree heeft vanaf 2010 een solide financieel beleid gevoerd met een duidelijke focus op kostenrationalisatie, risico-verlaging en gericht financieel sturen. Dat heeft al snel de vruchten afgeworpen en leidde in 2013 ertoe dat het CFV in 2013 het verscherpt toezicht opgeheven heeft. Rentree krijgt zelfs complimenten van het CFV over de wijze waarop Rentree prudent, effectief en efficiënt haar financiële beleid heeft gevoerd.

De commissie is van mening dat Rentree weer financieel gezond is en heeft een fundament voor de toekomst neergelegd. De commissie is van oordeel dat het huishoudboekje op orde is.

De complimenten van de commissie voor de wijze waarop Rentree haar financiële verantwoording genomen heeft in de vier focusprojecten en 'tegen de wind in' gepresteerd heeft. Rentree heeft binnen haar mogelijkheden onveranderd geïnvesteerd in haar woningen en in haar wijken. Daarnaast heeft Rentree stevig geïnvesteerd in het verduurzamen van haar vastgoedvoorraad. Het bevorderen van de leefbaarheid in de wijken en buurten is ook onverminderd doorgezet.

Durf en innovatie

Rentree is er voor de mensen met de kleinste portemonnee. Rentree zoekt de dialoog op met een focus op de stad Deventer en de Deventenaar. Betaalbaarheid staat daarbij voorop. Rentree durft daarbij te kiezen voor innovatieve nieuwe woonproducten, waarbij bouwen met kostendekkende huur, dus zonder onrendabele top, en zonder huurtoeslag voor de huurders onderzocht worden. Daarbij wordt tevens nagedacht over energetische toepassingen in de woningen, waarbij de betaalbaarheid van de woning benaderd wordt vanuit de huurder op basis van woonlasten.

Organisatieverandering

Teneinde de hiervoor genoemde beleidsomslag te realiseren heeft de organisatie meegedaan aan het project 'Zo werkt het gewoon'. De uitkomst was het inzetten en doorvoeren van de reorganisatie o.a. door het realiseren van betere automatiseringsprocessen, het inrichten van een meer en beter gestuurde procesorganisatie en het tot stand brengen van een nieuwe positionering 'Thuis in Deventer'. Dat is niet alles. Een en ander kan alleen succesvol worden gerealiseerd door en met betrokken medewerkers met hart voor de zaak. De commissie constateert dat Rentree een geweldige organisatieverandering heeft gemaakt. Met het nieuwe kantoor en daarmee het 'Anders Werken' is daarbij ook een nieuwe dynamiek voor de organisatie ontstaan.

Aanbevelingen voor de toekomst

1. Rentree heeft zich ontwikkeld tot een doelmatige organisatie. Er zijn grote slagen gemaakt. De afgelopen jaren heeft Rentree bewust ingezet op de effectiviteit van de bedrijfsvoering en voor de verlaging van de bedrijfslasten. Er kan altijd nog effectiever en kosten efficiënter gewerkt worden, maar de commissie is van mening dat een corporatie een goede balans moet vinden tussen bedrijfslastenverlaging en contraproductiviteit. Als de balans door zou slaan zou de kwaliteit en effectiviteit van de organisatie daaronder kunnen gaan lijden.
2. Op dit moment presteert Rentree op veel van de CiP en CBC-ratio's op het niveau van de corporaties uit haar referentiegroep en het landelijk gemiddelde. De boodschap van de commissie is dan ook het onderwerp bedrijfslasten altijd in relatie te zien met slimme samenwerkingsvormen met derden. Een mooi voorbeeld vormt de wijze waarop Rentree met aannemersbedrijven samenwerkt met als effect: kwaliteitsverhoging in de service en kostenverlaging in één. Zoek in de toekomst meer van zulke strategische samenwerkingen, die de kwaliteit van Rentree verhoogd en de kosten drukt. Gebruik daarbij de kennis, ervaring en deskundigheid van derden om Rentree daarmee sterker te maken.
3. Zoals collega-corporaties het verwoordden: "Ze kunnen trotser zijn." Rentree heeft in een relatief korte tijd veel voor elkaar gekregen op volkshuisvestelijk, financieel en organisatorisch gebied, waarbij op een aantal terreinen grote winst is geboekt. Rentree kan haar nieuw ingeslagen weg om meer samen te werken met belanghebbenden heel goed gebruiken voor het verder ontwikkelen van haar huidige positieve imago, waarbij Rentree staat voor betrouwbaar, gedegen, professioneel en actief, maar bovenal het vooropstellen van haar huurders.
4. Maak werk van een integraal vastgoedbeleid vormgegeven in een strategisch vastgoedbeleid. Op dit moment is het beleid nog te veel verdeeld in diverse memo's, beleidstukken en partiële strategieën. Gebruik daarbij de kennis en kunde van collega-corporaties uit de regio, die daar al een stap verder mee zijn.

5. De heldere verantwoording in het jaarverslag over de eigen doelen en ambities zou zeker aangevuld kunnen worden met eenzelfde heldere verantwoording over de prestatieafspraken met de gemeente.
6. Onderzoek de samenwerking op strategisch, tactisch en operationeel niveau met corporaties in de regio. Dit vormt, naar het oordeel van de commissie, een uitstekend middel om kennis en ervaring met elkaar te delen. Een regionaal partnership verstrekt de expertise en zorgt voor een gezamenlijke professionalisering. Een intensievere samenwerking kan volgens de commissie tevens leiden tot bepaalde kostenverminderingen voor Rentree.
7. Rentree is nu op stoom en weet proactief en met veel enthousiasme haar volkshuisvestelijk taken uit te voeren. Zet deze energie door met het nieuwe ondernemingsplan. Blijf daarbij de vernieuwing van de organisatie en het uitgezette beleid verfijnen en doorontwikkelen. Gebruik de energie van jullie medewerkers voor het realiseren van de beleidslijnen. Aan enthousiasme ontbreekt het niet binnen Rentree!
8. Al is de samenwerking met de huurdersorganisatie al goed ontwikkeld, zet in op een nog intensievere samenwerking. De BAR is een jonge organisatie met een groot enthousiasme, betrokkenheid en leergierigheid, zo heeft de commissie de huurdersvertegenwoordiging in het visitatiegesprek leren kennen. De BAR wil haar positie als huurdersvertegenwoordiging met de komst van de nieuwe Woningwet versterken en verbeteren. Bouw met elkaar een goed fundament om de huurdersparticipatie verder vorm te geven.

B. Scorekaart

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal						gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer per perspectief
	1	2	3	4	5	6			
Presteren naar Opgaven en Ambities									
Presteren in het licht van de opgaven	7,3	7,3	8,1	7,0	7,0		7,3	75%	7,2
Ambities in relatie tot de opgaven							7,0	25%	
Presteren volgens Belanghebbenden									
Prestaties	6,8	6,5	6,9	7,1	7,1		6,9	50%	7,2
Relatie en communicatie							7,7	25%	
Invloed op beleid							7,4	25%	
Presteren naar Vermogen									
Financiële continuïteit							7,0	30%	7,0
Doelmatigheid							7,0	30%	
Vermogensinzet							7,0	40%	
Governance									
Besturing	Plan					7,0	7,0	33%	7,1
	Check					7,0			
	Act					7,0			
Intern toezicht	Functioneren RvC					7,7	7,2	33%	
	Toetsingskader					7,0			
	Toepassing Gov. code					7,0			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie					7,0	7,0	33%	
	Openbare verantwoording					7,0			

C. Samenvatting Rentree

Profiel

Rentree is een lokaal verankerde en actieve woningcorporatie met als vestigingsplaats Deventer. Rentree is in 1994 ontstaan uit een fusie tussen Woningstichting Nijverheid en het toenmalige Gemeentelijk Woningbedrijf.

Het handelingsperspectief van Rentree valt samen te vatten in 4 woorden: slim, samen, denken en doen. 'Thuis in Deventer', is hetgeen Rentree wil uitstralen.

De leiding van de corporatie berust bij de directeur-bestuurder. Het interne toezicht wordt uitgevoerd door de Raad van Commissarissen, dat uit vijf leden bestaat, waarvan twee leden op voordracht van de huurdersorganisatie.

Belangrijke belanghebbenden van Rentree zijn het Bewoners Adviesorgaan Rentree en de gemeente Deventer. Daarnaast zijn de belangrijkste zorg- en welzijnsinstellingen waarmee Rentree samenwerkt zijn: Solis Zorggroep, Raster, Iriszorg, Budget Adviesbureau Deventer (BAD) en Buurtbemiddeling. Voorts werkt Rentree intensief samen met de collega-corporaties in de regio.

Bij de corporatie waren ultimo 2014 41 medewerkers in dienst. Het aantal formatieplaatsen eind 2014 bedroeg 32,4.

Rentree beschikt ultimo 2014 nog over twee verbindingen, te weten Rentree Projectontwikkeling B.V. en Rentree Vastgoed B.V. Beide vennootschappen zijn 100% dochters. In Rentree Projectontwikkeling B.V. vindt de ontwikkeling van nieuwbouwprojecten plaats. De resultaten worden doorbelast aan Woningstichting Rentree. Rentree Vastgoed B.V. bezit enkele grondposities. De resultaten worden doorbelast aan Woningstichting Rentree. Deze B.V.'s worden in 2015 ontbonden en geliquideerd.

Samenstelling bezit (in% van de voorraad wooneenheden):

Rentree	Corporatie	Referentie	Landelijk
Eengezinswoningen	64,9	34,3	41,4
Meergezinsetagebouw zonder lift t/m 4 lagen	20,7	32,9	26,0
Meergezinsetagebouw met lift	5,5	14,2	14,8
Hoogbouw	0,0	13,1	11,5
Onzelfstandige overige wooneenheden	8,9	5,5	6,3

Aedes CiP, versie 2014-IV

Werkgebied

Deventer is een Hanzestad gelegen aan de IJssel op de zuidwestelijke grens van de provincie Overijssel en maakt onderdeel uit van de stedendriehoek Apeldoorn – Zutphen – Deventer. Deventer telt begin 2014 98.356 inwoners, verdeeld over 41.810 huishoudens. Deventer telt 42.201 woningen waarvan 17.430 huurwoningen (41%), waarvan 13.300 in bezit zijn van corporaties. Rentree heeft een vastgoedbezit van zo'n 3.800 wooneenheden.

Het Corporatie Benchmark Centrum CiP plaatst Rentree in de referentiegroep *Middelgrote en kleinere herstructureringscorporaties*. Als de corporatie in dit rapport wordt vergeleken, is dit met de referentiegroep.



Bron: Google Maps. Gemeente Deventer

Beoordeling

Presteren naar Opgaven en Ambities

De commissie beoordeelt dit perspectief met een 7,2.

De ambities van Rentree sluiten goed aan op de externe opgaven. Alhoewel lang niet alle onderwerpen die in de visitatie aan de orde komen, concreet en meetbaar terug te vinden zijn in de prestatieafspraken met de gemeente, geven deze desalniettemin voldoende kader om tot een beoordeling van de prestaties te komen.

Op de meeste onderwerpen presteert Rentree ruim voldoende tot soms goed. Zowel bij de huisvesting van de primaire doelgroep als bij de huisvesting van bijzondere doelgroepen levert Rentree de afgesproken prestatie en op sommige onderdelen zelf wat meer dan er op basis van de prestatieafspraken verwacht mag worden.

Opvallend is ook de goede score op de kwaliteit van de woningen en het woningbeheer. Ondanks het relatief oude bezit, ruim 40% van de woningen is van vóór 1960, ligt de gemiddelde onderhoudsconditie op een score 3, hetgeen overeenkomt met de score waarop corporaties normaal vanuit de strategie sturen. De gemiddelde onderhoudskosten over de afgelopen jaren liggen echter 8% lager dan die van vergelijkbare corporaties, waarmee Rentree een goede prestatie levert. Bij de inzet op energiebesparende maatregelen levert Rentree zelfs een uitstekende prestatie. De productie op het aanbrengen van energiebesparende maatregelen ligt bij Rentree bijna 50% hoger dan het Nederlands gemiddelde.

De inzet op energiebesparende maatregelen wordt bij Rentree vooral ingegeven door de ambitie om de woonlasten voor de bewoners zoveel mogelijk te beperken.

De prestaties op nieuwbouw en renovatie van het bestaande bezit komt Rentree de afspraken met de gemeente na. Ook met de inzet en de prestaties op de kwaliteit van wijken en buurten voldoet Rentree aan de afspraken met de gemeente.

Presteren volgens Belanghebbenden

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

Back to basics, goed bewust van kerntaak en gelukkig weer gericht op de huurders met de kleine portemonnee, zo wordt Rentree getypeerd.

Rentree wil samenwerken met alle belanghebbenden, omdat zij beseft, dat de uitdagingen voor de nabije toekomst om gezamenlijke antwoorden vragen.

Rentree betreft haar stakeholders actief bij haar beleidvorming, is hierin zeer open, uitnodigend en transparant jegens de belanghebbenden. Stakeholders hebben zichtbaar invloed. De uitgedragen visie, strategie en het beleid van Rentree zijn volgens de belanghebbenden duidelijk. De stakeholdersbijeenkomsten zijn positief gericht op participatie en wordt een goed voorbeeld gevonden van het actief betrekken van partners. Adviezen die worden gegeven zijn:

- o Continu blijven verbeteren ten gunste van de huurder.
- o Blijf doorgaan met vernieuwing van oud woningbezit middels renovatie of sloop-nieuwbouw.
- o Blijf doorgaan met het energetisch verbeteren van de woningen in verband met het betaalbaar houden van de totale woonlasten.
- o Blijf onderhoud afstemmen op huurder waarbij investering afgewogen wordt tegen het rendement.
- o Blijf bouwen en onderhouden integraal benaderen vanuit een lange termijnvisie.

Presteren naar Vermogen

De commissie beoordeelt dit perspectief met een gemiddelde van een 7,0.

Rentree scoort ruim voldoende op alle onderdelen van Presteren naar Vermogen. Rentree maakt voor het realiseren van maatschappelijke prestaties optimaal gebruik van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. Rentree heeft een gezonde financiële positie. De externe toezichtinstellingen, zoals CFV, WSW en Minister zijn dezelfde mening toegedaan. Rentree krijgt voldoende borging voor haar investeringen via het WSW. Rentree weet jaarlijks haar financiële positie verder op peil te houden door haar periodieke woningverkoop en recentelijk door de inkomensafhankelijke huurverhogingen. Rentree heeft gedurende de visitatieperiode regelmatig actualisaties doorgevoerd en voldoende bijgestuurd om de verhuurdersheffing en saneringsbijdragen te kunnen voldoen. Rentree stuurt adequaat op haar financiële kengetallen en laat dat voldoende inzichtelijk terugkomen in haar financiële overzichten.

Governance

De commissie beoordeelt dit perspectief met een 7,1.

De visitatiecommissie is van mening dat de kwaliteit van het proces van prestatiebesturing en strategievorming van de corporatie op orde is. Rentree heeft haar actuele visie vastgelegd, waarin haar eigen positie en toekomstig functioneren helder in beeld komt. Tijdens de visitatieperiode heeft Rentree haar visie constant aangepast en nieuwe waarneembare trends geactualiseerd. Aangevoerd is dat Rentree erg veel tijd en energie gestopt heeft in het concreet maken van de ondernemingsdoelen. Via de jaarplannen en afdelingsplannen worden jaarlijks op detailniveau de doelen en plannen geactualiseerd.

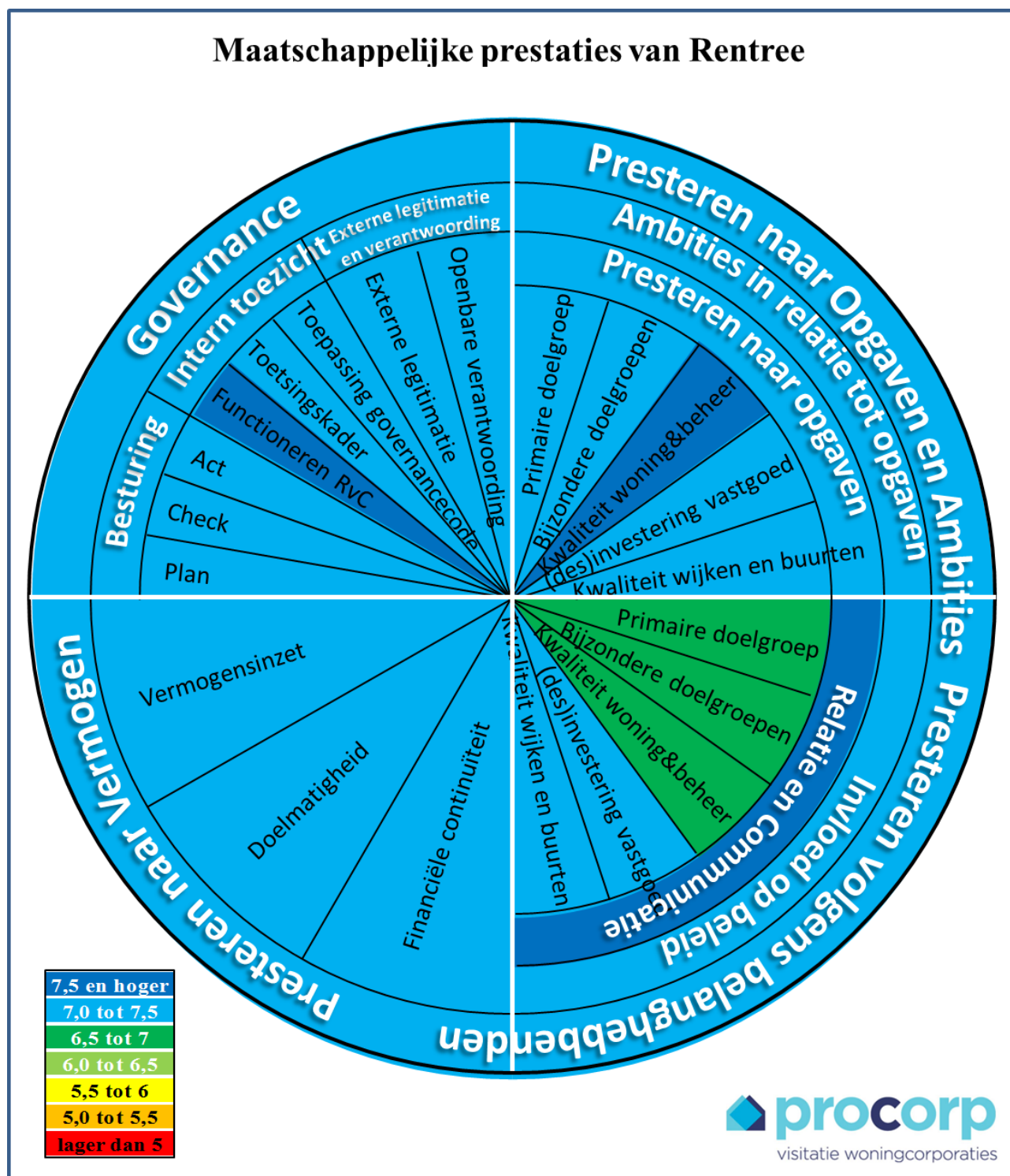
Rentree beschikt over een actueel toetsingskader dat gebruikt wordt om toezicht te houden op de activiteiten van de corporatie. Alle benodigde documenten zijn voorhanden, zoals strategische meerjarenplannen, jaarplannen, een financieel toetsingskader en een investeringsstatuut.

De samenstelling van de raad is evenwichtig en kent een juiste diversiteit. Bij Rentree hebben bestuur en de raad van commissarissen een gezamenlijke integrale verantwoordelijkheid voor de volkshuisvestelijke en maatschappelijke belangen en doelstellingen van de corporatie. Er bestaat een vroegtijdige en passende betrokkenheid van de raad bij grote en complexe besluiten. De bestuurder maakt haar eigen keuzes zij maakt haar bevoegdheden waar en blijft daarvoor verantwoordelijk. Met name door kritische vragen te stellen, zorgt de raad ervoor dat ze adviseert zonder op de stoel van de bestuurder te gaan zitten. Rentree leeft de Governancecode na en deze code wordt niet als een formaliteit beschouwd. Rentree heeft duidelijk voor ogen wie haar

belanghebbenden zijn. Belanghebbenden zijn meer dan tevreden over de relatie en de wijze van communicatie met Rentree en over de invloed, die zij op het beleid van de corporatie hebben.

Beoordeling

De maatschappelijke visitatie over de periode 2011 tot en met 2014 levert Rentree de volgende beoordelingen op:



Deel 2

Toelichting op de beoordelingen



Deel 2 - Toelichting op de beoordelingen

1 Presteren naar Opgaven en Ambities

In dit hoofdstuk wordt beoordeeld in welke mate Rentree voldoet aan het realiseren van de externe opgaven. De uitwerking van deze externe opgaven liggen op regionaal of gemeentelijk niveau veelal vast in woonvisies en prestatieafspraken met de gemeenten binnen het werkgebied van de corporatie en op landelijk niveau in bijvoorbeeld het Convenant Energiebesparing Huursector uit 2012. Daar waar de externe opgaven niet SMART genoeg zijn gemaakt om meetbaar te zijn voor deze visitatie, wordt gebruik gemaakt van de gegevens uit Corporatie in Perspectief van CFV/CBC om een vergelijking te kunnen maken met de gemiddelden van corporaties uit de referentiegroep.

De cijfers die Rentree scoort op de externe opgaven zijn bepaald door de mate waarin Rentree deze opgaven haalt of zelfs overtreft.

De commissie beoordeelt ook in welke mate de eigen ambities van Rentree aanvullend zijn op of in overeenstemming zijn met deze externe opgaven. Pluspunten kunnen door de commissie onder andere worden gegeven voor de manier waarop Rentree de ambities heeft opgesteld en beschreven (SMART, afwijking van de opgaven, onderbouwing), de actieve wijze waarop de ambities in het beleid worden toegepast, de aansluiting op relevante signalen uit de omgeving, de mate van bijstelling aan de actualiteit en de toets op de haalbaarheid aan de hand van de eigen mogelijkheden.

1.1 De opgaven in het werkgebied

Prestatieafspraken met de gemeente Deventer

Deze prestatieafspraken zijn overeengekomen tussen de gemeente Deventer en de drie corporaties Woonbedrijf ieder1, Woonstichting De Marken en Rentree. De Woonvisie 2008+ "Kwaliteit en verscheidenheid" uit 2009 is de basis voor deze prestatieafspraken. Deze afspraken zijn gemaakt voor de periode 2010 t/m 2018.

In de inleiding van de prestatieafspraken staat:

De Woonvisie behelst een aantal belangrijke keuzes voor het beleid van de komende 10 jaar (2009 t/m 2018). Deze zijn gebaseerd op vier uitgangspunten:

- o Voldoende woningen, van goede kwaliteit
- o Een ongedeelde samenleving, op wijkniveau
- o Keuzevrijheid voor alle inwoners
- o Sociale huur: aanjagen doorstroming

Hierna zijn alleen die afspraken weergegeven die in het kader van het Presteren naar Opgaven voor deze visitatie van Rentree van belang zijn.

Van belang zijn ook de 34 afspraken over de verbetering van wijken. Deze 34 afspraken zijn hierna niet opgenomen, aangezien deze afspraken op detailniveau niet tot voor deze visitatie meetbare prestaties leiden. Wel wordt de aandacht en inzet voor deze wijken getoetst.

Deventer heeft één zogenaamde Vogelaar-wijk: de Rivierenwijk. Voor deze wijk is een apart uitvoeringsplan vastgesteld en is buiten de prestatieafspraken gehouden. Dat geldt ook voor Keizerslanden, waar al in 2005 een uitvoeringsplan is vastgesteld.

In de woonvisie zijn de volgende wijken aangegeven als prioriteitswijken (type A):

- o Voorstad, Oude Zandweerd, Burgersdijk, Rode Dorp, Blauwe Daken
- o Havenkwartier en Sluiskwartier
- o Het Oostrik en Blauwenoord (buurt 70, 72)

En hebben de volgende wijken prioriteit type B gekregen:

- o Keizerslanden
- o Rivierenwijk
- o Borgele, Platvoet
- o De Hoven
- o Bathmen
- o Diepenveen, Schalkhaar
- o Lettele, Okkenbroek, buitengebied

Uitwerking 1: De doelgroepen

Senioren en zorgvragers

Corporaties realiseren door nieuwbouw gezamenlijk een overmaat aan nultredenwoningen. Daarbij voldoet in elk geval een appartement aan de definitie, zoals verwoord in de Woonvisie. 50% van de eengezinswoningen voldoet ook daaraan.

Tot en met 2018 worden tenminste 500 woningen 'opgeplust', tenzij een en ander financieel niet verantwoord is. Ieder1, Rentree en De Marken hebben onderling nadere afspraken gemaakt over de verdeling van dit totaal. De 'op te plussen' woningen liggen bij voorkeur in een woonservice-zone.

Doelgroepen van beleid

Partijen zoeken gezamenlijk naar mogelijkheden om mensen die 'scheef wonen' te verleiden tot verhuizen naar een koopwoning of duurdere huurwoning, door het aanbod te doen van aantrekkelijke nieuwe woningen en hen in de koopsector tot € 200.000 voorrang te verlenen bij toewijzing hiervan.

Ieder1 en Rentree starten voor een hiervoor passend deel van hun bezit een experiment met inkomensafhankelijk huurbeleid en mogelijke prikkels om mensen met een (veel) hoger inkomen te bewegen tot verhuizen naar de vrije sector woningvoorraad.

De corporaties zullen in de periode 2008-2018 de kernvoorraad doen krimpen met 1.000 woningen, door verkoop van huurwoningen. Hierdoor zal de kernvoorraad krimpen van 17.000 in 2009 naar 16.000 in 2018.

De corporaties zullen in de periode 2008-2018 1.500 woningen in de sociale huur in herstructureringsgebieden slopen en vervangen door 1.000 nieuwbouwwoningen in de sociale huur in bestaand stedelijk gebied en 500 in uitleggegebieden en dorpen. Woningen die worden aangeboden onder de noemer 'te woon' worden als sociale huurwoning meegeteld.

Partijen zullen bestaande afspraken ten aanzien van de huisvesting van asielzoekers en cliënten van instellingen voortzetten.

De corporaties dragen zorg voor voldoende huisvesting (in eerste instantie in collectieve woonvormen) voor zwerfjongeren, oudere verslaafden en veelplegers. De desbetreffende corporaties hebben hierover onderling afspraken gemaakt. De gemeente is overigens ervoor verantwoordelijk dat op het moment van starten van de daartoe passende woonvorm voldoende zorg beschikbaar is voor cliënten.

Starters

Omdat er meer sociale huurwoningen beschikbaar moeten komen voor de doelgroep is het van groot belang de doorstroming (van zittende huurders naar de koopmarkt) te bevorderen. Dit wordt onder meer gedaan door volgens het programma van de Woonvisie in 10 jaar 700 woningen daaraan toe te voegen met een koopprijs tot € 174.000 en 500 woningen met een koopprijs tot € 200.000 v.o.n. Van deze woningen zal 75% door de corporaties gerealiseerd worden:

- o 525 woningen met een koopprijs lager dan € 174.000, met dien verstande dat deze woningen verkocht mogen worden onder een koopgarant- of vergelijkbare regeling waarbij de corporaties een zodanige korting verlenen dat voor de verkrijging van de woning een bedrag van niet meer dan € 174.000 verschuldigd is;
- o 375 woningen met een koopprijs tot € 200.000.

Corporaties verkopen 1.000 huurwoningen tot en met 2018 met voorrang aan zittende huurders en koopstarters die een sociale huurwoning in de gemeente Deventer achterlaten.

Partijen garanderen dat zij zich hard maken voor elke groep die in de knel komt op de woningmarkt, waar het gaat om huisvesting of voorzieningen.

Uitwerking 2: Kwaliteit in stad, dorp en wijk

Randvoorwaarden, wijkvernieuwing en woningbouwprogramma

1. Corporaties geven inhoud aan hun toezegging om het gasverbruik in hun woningbezit tot 2020 met minstens 20% te verminderen, conform het Antwoord aan de samenleving.
2. Corporaties en gemeenten in 2010 nadere afspraken op welke wijze partijen kunnen bijdragen aan het bereiken van een zodanige reductie van CO2 dat de doelstelling van een CO2-neutrale gemeente in uiterlijk 2030 gerealiseerd wordt.

Partijen stimuleren bewustwording van energieverbruik onder bewoners. De gemeente neemt het initiatief; de corporaties nemen deel.

Woonfraude wordt aangepakt. Het initiatief daartoe ligt bij de corporaties.

Bij nieuwbouw en/of renovatie wordt waar mogelijk voldoende nestgelegenheid voor de gierzwaluw ingebouwd. Voor nestgelegenheid voor de huismus worden heggen als erfscheiding toegepast. Voor de huismus wordt standaard kunstmatige nestgelegenheid toegepast in de vorm van de vogelvide of speciale dakpannen.

Indicatief woningbouwprogramma

Het woningbouwprogramma van de Woonvisie wordt als uitgangspunt gehanteerd voor het gehele stedelijk programma. Woningmarktonderzoek en marktontwikkelingen kunnen uiteraard aanleiding zijn tot aanpassing van dit programma.

Gemeentelijke regie en randvoorwaarden

Partijen gaan door met het ontwikkelen en realiseren van goede woonservicezones.

1.2 Beoordeling Presteren naar Opgaven

Het is de commissie opgevallen dat Rentree ondanks de grote omslag die er gemaakt moest worden wat betreft de ambities als de corporatie cultuur, Rentree in staat is gebleken de afspraken en opgaven na te komen.

Belangrijk hierbij is dat Rentree op een zeer open en transparante wijze met haar stakeholders heeft gecommuniceerd over wat er wel en niet mogelijk is. Daar waar noodzakelijk zijn afspraken over opgaven bijgesteld en zijn nieuwe afspraken gemaakt. De afspraken rond de herstructurering van de Rivierenwijk zijn hiervan een voorbeeld.

Huisvesting van de primaire doelgroep ***De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,3.***

Zowel wat betreft de omvang van de woningvoorraad als met het passend toewijzen van woningen voldoet Rentree aan de gemaakte afspraken. De leegstand van woningen wijkt niet af van die van vergelijkbare corporaties. Bij de plaatsing van statushouders komt Rentree de afspraken ruim voldoende na.

De woningtoewijzing van Rentree gebeurt via Woonkeus Stedendriehoek. Naast toewijzing op inschrijvingsduur worden ook woningen via loting toegewezen. In 2014 werden via loting 16% van de woningen toegewezen en daarmee komt Rentree de prestatieafspraken na.

Betaalbaarheid en het beperken van woonlasten krijgt bij Rentree veel aandacht. Rentree heeft ervoor gekozen om bij de inzet op energiebesparende maatregelen het verlagen van woonlasten

een hogere prioriteit te geven dan het terugdringen van de CO2-uitstoot. Het belang van de huurders stelt Rentree hierbij voorop, waardoor Rentree een goede prestatie levert.

Rentree zet zich in om de huurachterstand niet op te laten lopen. Huurders met een huurachterstand worden zo snel mogelijk geholpen om te zorgen dat de achterstand wordt ingelopen. Het doel hierbij is tweeledig. Rentree weet dat niet adequaat reageren kan leiden tot te hoge schulden waar mensen niet meer uit kunnen komen. Ook wil Rentree zoveel mogelijk voorkomen dat huisuitzettingen vanwege huurschuld moeten worden uitgevoerd. Op beide doelen heeft Rentree de prestaties kunnen verbeteren.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,3.

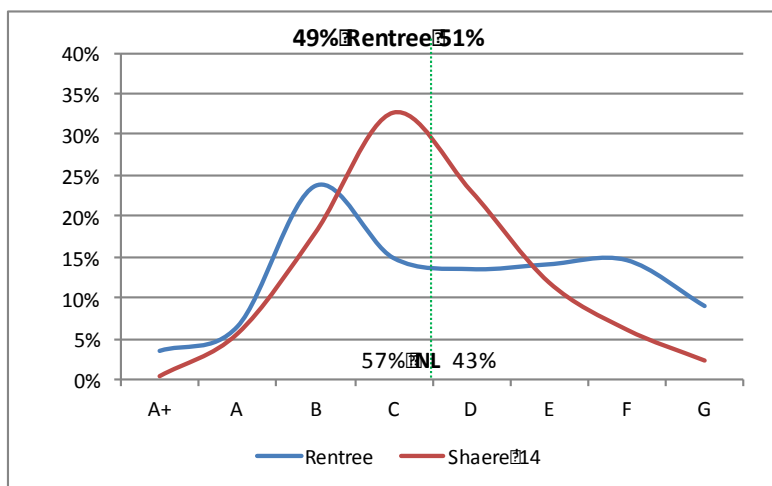
Waar mogelijk realiseert Rentree nultredenwoningen, zoals met de gemeente is afgesproken. Rentree werkt veel samen met zorginstellingen om ook voor personen met een beperking goede huisvesting te kunnen bieden. Aan het einde van deze visitatieperiode heeft Rentree een aantal complexen in portefeuille voor huisvesting van bijzondere doelgroepen. Daarnaast worden veel woningen los of geclusterd verhuurd aan zorginstellingen voor mensen met een beperking en aan maatschappelijke instellingen voor bijvoorbeeld de opvang van (acuut) daklozen en minderjarige asielzoekers. Vooral bij de opvang van daklozen overtreft Rentree de opgave.

Rentree plust woningen op (geschikt maken voor ouderen om langer zelfstandig te kunnen blijven wonen) op aanvraag. De afspraak met de gemeente is dat deze woningen zoveel mogelijk in een woonservicezone liggen.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,1.

Rentree heeft in verhouding een oud woningbezit, uit periodes waarin energiebesparing geen onderwerp was bij de bouw van woningen. Bijna 43% van het bezit is van vóór 1960. Landelijk is dit gemiddeld maar 21%.



De verbetering van het energie-label gaan bij Rentree echter veel sneller dan landelijk. Sinds 2011 is het percentage woningen met een label C of beter, gestegen van 30 naar 49%. Dit is bijna 5% per jaar. Landelijk is dit net iets meer dan 3%.

De productie ligt bij Rentree daarmee bijna 50% hoger dan gemiddeld in Nederland en overtreft Rentree de opgaven aanzienlijk.

Opvallend is dat door de maatregelen die Rentree neemt, de woningen label B verkrijgen. Landelijk komt een woning na ingreep gemiddeld op label C uit.

Rentree gebruikt de conditiemeting volgens de NEN2767 voor het vaststellen van de onderhoudsconditie van de woningen. Het beleid is echter gericht op het realiseren van een conditiescore 3. Deze score wordt door veel corporaties gehanteerd voor het gewenste onderhoudsniveau. In het nog verder uit te werken Strategisch Vastgoed Beleid wordt de conditiescore op complexniveau vastgesteld, waarbij onder andere de resterende levensduur een rol speelt. De uitgaven voor het onderhoud van de woningen ligt gemiddeld over de afgelopen jaren ca. 8% lager dan dat van vergelijkbare corporaties, waarmee Rentree een goede prestatie levert.

Rentree laat elk kwartaal de tevredenheid van haar klanten meten over de uitvoering van reparatie en planmatig onderhoud en over het proces rond het betrekken (nieuwe verhuur) en verlaten

(huuropzegging) van een woning. Op alle onderdelen is de score in de afgelopen vier jaar verbeterd.

(Des)investeren in vastgoed

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

Rentree komt de afspraken met de gemeente over groot onderhoud, renovatie en (sloop)nieuwbouw met de gemeente na. De aandacht is de afgelopen jaren vooral gericht geweest op de herstructurering van de Rivierenwijk, de nieuwbouw in het T&D Kwartier en de renovatie van het Rode dorp.

In 2007 is de Rivierenwijk door minister Vogelaar aangewezen als één van de veertig wijken in het kader van de wijkaanpak. In de periode 2013/14 heeft Rentree bijna 50 nieuwbouwwoningen opgeleverd in de Rivierenwijk. Om deze nieuwbouw te kunnen realiseren is in 2012 gestart met de sloop van 48 woningen aan de Amstellaan en de Deltaschool.

Het T&D Kwartier (het voormalige terrein van de blikjesfabriek van Thomassen en Drijver) is een nieuwbouwwijk dicht bij het centrum van Deventer. Rentree heeft hier de afgelopen jaren 76 woningen opgeleverd, waarvan 62 huurwoningen en 14 koopwoningen.



Renovatie van het Rode Dorp

In 2013 zijn 289 gerenoveerde woningen opgeleverd in het Rode Dorp.

Ook bij de verkoop van bestaande woningen komt Rentree de afspraken met de gemeente na. Een deel van de woningen wordt verkocht aan zittende huurders.

Kwaliteit van wijken en buurten

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

De gemeente en de corporaties zien het als een belangrijke opgave om de kwaliteit van de woonomgeving en het wonen te verbeteren. Zowel sociale maatregelen als fysieke ingrepen leveren aan de gewenste kwaliteitsverbeteringen bijdragen.



Bron: Leefbaarometer (2012)

Volgens de Leefbaarometer kennen vooral de wijken Keizerslanden en Rivierenwijk een matige leefbaarheid. De overige wijken scoren van matig positief tot zeer positief. In de Rivierenwijk heeft Rentree veel vastgoedbezit. De laatste meting van de Leefbaarometer is van 2012. Sinds 2008 is geen verbetering van de leefbaarheid waargenomen. De fysieke ingrepen in de wijk hebben echter pas plaats sinds 2012 plaatsgevonden, waardoor de effecten in de Leefbaarometer nog niet zichtbaar waren. De kwaliteit van het wonen en de woonomgeving is door de ingrepen sterk verbeterd, waarmee Rentree aan de prestatieafspraken voldoet.

Rentree zet erop in dat bewoners individueel en collectief medeverantwoordelijkheid dragen voor het woongenot en leefbaarheid van de woning en de buurt. Rentree faciliteert bewoners en signaleert richting partners zodanig dat sociale vraagstukken aangepakt kunnen worden.

Het sociaal programma voor wijk- en buurtbeheer wordt jaarlijks met de gemeente vastgesteld. Het jaarverslag van Rentree meldt als speerpunten voor 2014:

- o Opgroeien in de wijk
- o Economie in de wijk
- o Gezondheid in de wijk
- o Participatie/communicatie: bewoners maken de wijk

Op al deze onderwerpen zijn doelen en actieprogramma's opgesteld. De financiering van deze programma's wordt 50/50 door de gemeente en Rentree gedragen.

De woonmakelaars maken maandelijkse rondes door de buurt om woonfraude, hennep, overlast en sociale problematiek te signaleren en, daar waar mogelijk, gezamenlijk met partners daartegen op te treden. Rentree voldoet op dit onderdeel aan de gemaakte afspraken.

Overzicht van de scores op de onderdelen van Presteren naar Opgaven:

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen	Beoordeling volgens meetschaal	Gemiddeld cijfer
1. Huisvesting van primaire doelgroep		
Woningtoewijzing en doorstroming	7,0	7,3
Betaalbaarheid	7,5	
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen		
Ouderen met specifieke zorgbehoefte	7,0	7,3
Personen met een (lichamelijk, psychiatrische of verstandelijke) beperking	7,0	
Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen	8,0	
3. Kwaliteit van woningen en woningbeheer		
Woningkwaliteit	7,3	8,1
Kwaliteit dienstverlening	7,0	
Energie en duurzaamheid	10,0	
4. (Des)investeringen in vastgoed		
Nieuwbouw	7,0	7,0
Sloop, samenvoeging	7,0	
Verbetering bestaand woningbezit	7,0	
Maatschappelijk vastgoed		
Verkoop	7,0	
5. Kwaliteit van wijken en buurten		
Leefbaarheid	7,0	7,0
Wijk- en buurtbeheer	7,0	
Aanpak overlast	7,0	
Presteren naar Opgaven		7,3

1.3 Beoordeling Ambities in relatie tot de Opgaven

De commissie beoordeelt de Ambities in relatie tot de Opgaven met een 7.

Ondernemingsplan

In 2011 heeft Rentree een nieuw ondernemingsplan opgesteld voor de periode vanaf 2012, met als titel "Wonen met aandacht, De koers naar 2018 (januari 2012)". In het voorwoord licht Rentree toe dat zij tijdens de onzekere tijden in de volkshuisvesting duidelijkheid wil verschaffen aan haar belanghebbenden over de te volgen koers van Rentree. De opgaven waarvoor Rentree zich gesteld ziet, zijn in een viertal bijeenkomsten opgehaald bij de belanghebbenden.

Rentree beschrijft haar ideaal en haar visie als volgt:

Ons ideaal: *Onze huurders wonen in duurzame woningen met een basiskwaliteit, die past bij hun bescheiden inkomen en leefstijl. Wij kennen en erkennen onze bewoners, wij excelleren in eenvoud en handelen met AANDACHT voor elkaar, voor onze huurders en voor onze partners.*

Onze visie: *Bewoners dragen individueel en collectief medeverantwoordelijkheid voor het woongenot en leefbaarheid van de woning en de buurt. Rentree zorgt voor woningen met een prijs-kwaliteitverhouding die aansluit op de marktvraag en op lange termijn duurzaam is. En Rentree faciliteert bewoners en signaleert richting partners zodanig dat sociale vraagstukken aangepakt kunnen worden.*

Volkshuisvestelijke doelen

Wij leveren voor de laagst mogelijke prijs de beste kwaliteit

- In 2018 is 25% van onze voorraad met sloop/nieuwbouw en renovatie verduurzaamd.
- In 2015 is de te handhaven basiskwaliteit per product-marktcombinatie per buurt bepaald, mede gezien onze financiële mogelijkheden. Onze klanten weten wat ze van ons mogen verwachten.
- In 2016 kunnen huurders kiezen om te investeren via de huur in (energie) verbeterende maatregelen, die hun totale woonlasten verlagen.
- In de periode tot 2016 gaan wij samen met partners verkennen welke mogelijkheden er zijn om de energielasten voor onze huurders te beperken om ook zo het wonen bij Rentree betaalbaar te houden.

Onze bewoners voelen zich medeverantwoordelijk

- Rentree is in de buurt en aanspreekbaar
- Wij benaderen onze bewoners met respect en zorgen dat mensen prettig wonen
- In 2012 starten we experimenten met bewonersbetrokkenheid
- In 2026 blijkt dat bewoners(groepen) zelf medeverantwoordelijkheid nemen voor hun woning en woonomgeving, omdat zij daar baat bij hebben en wij dat goed faciliteren

Wij signaleren proactief sociale problematiek en zetten onze woondiensten in waar dit een oplossing biedt.

- Bij betalingsproblemen en in de buurten signaleren wij proactief sociale problemen naar onze partners.
- Buurtbeheerders en wijkconsulenten delen kennis en ervaring met onze partners en hebben hun eigen netwerk opgebouwd
- Sociale problemen waar wonen een oplossing voor biedt pakken wij direct op
- We denken mee om mensen zolang mogelijk zelfstandig te laten wonen in hun buurt

In dit ondernemingsplan, zijn de ambities fors omlaag bijgesteld en wat globaal geformuleerd, hetgeen zeer passend is gelet op de toen nog zwakke financiële positie. De richting wordt echter helder aangegeven. De beschreven idealen, visie en doelen sluiten goed aan op de externe opgaven. Hiermee voldoet Rentree aan het ijkpunt voor een 6.

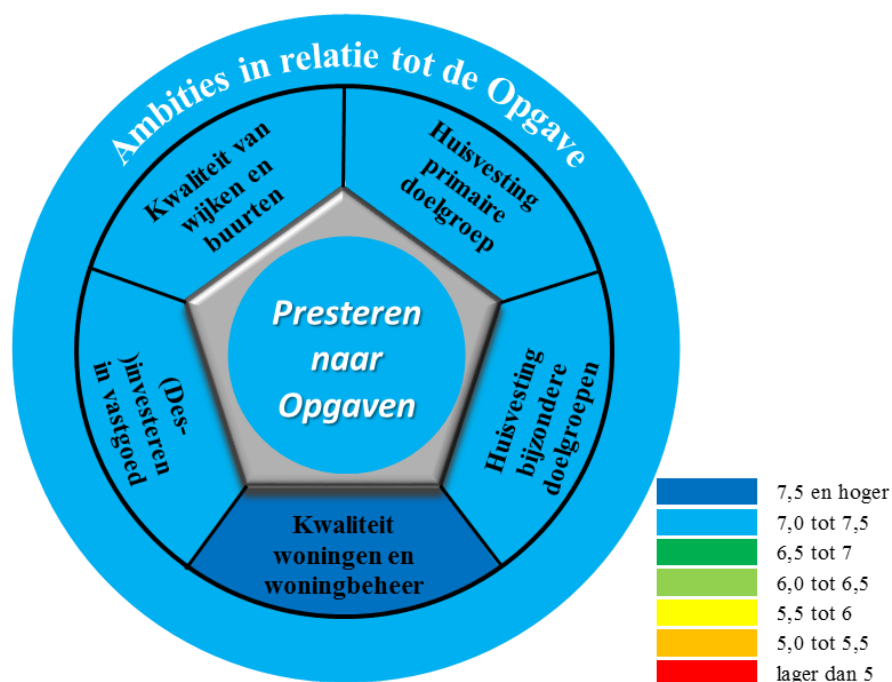
Tijdens de huidige visitatieperiode is hard gewerkt aan het concretiseren van doelen en ambities en in de jaarplannen komen deze steeds duidelijker naar voren. In het nieuwe ondernemingsplan 2016-2020 zijn zowel concrete als realistische doelen en ambities opgenomen.

Intussen worden de eigen ambities consequent ingezet in de besluitvormen en het handelen van de corporatie, waarbij telkens wordt gereageerd op signalen uit de omgeving en rekening wordt gehouden met de eigen, vooral financiële, mogelijkheden. Hiervoor kent de commissie een extra punt toe en komt de totaalscore voor de ambities in relatie tot de opgaven op een 7.

1.4 Totaalscore Presteren naar Opgaven en Ambities

De totaalscore van *Presteren naar Opgaven en Ambities* komt uit op een 7,2

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal						gemiddeld cijfer	Wegin- g	Eindcijfer per perspectief
	1	2	3	4	5	6			
Presteren naar Opgaven en Ambities									
Presteren in het licht van de opgaven	7,3	7,3	8,1	7,0	7,0		7,3	75%	7,2
Ambities in relatie tot de opgaven							7,0	25%	



2. Presteren volgens Belanghebbenden

2.1 De belanghebbenden van Rentree

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

De belanghebbenden zijn vertegenwoordigers van:

- o De gemeente Deventer;
- o Bewoners Adviesorgaan Rentree (BAR);
- o Kopgroep Rivierenwijk Rivierenwijk;
- o Zorg- en welzijnsinstellingen Solis Zorggroep, Raster, Iriszorg, Budget Adviesbureau Deventer (BAD) en Buurtbemiddeling;
- o Collega-corporaties Woonbedrijf ieder1 en Woningstichting De Marken;
- o Salverda Onderhoudswerken.

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

- o De tevredenheid over de geleverde maatschappelijke prestaties van de corporatie op de vijf prestatievelden.
- o De tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie.
- o De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie.
- o De verbeterpunten voor de corporatie.

Belanghebbenden zijn gevraagd een cijfermatig oordeel te geven over de mate van tevredenheid over bovenstaande prestaties van de corporatie. Vervolgens hebben de belanghebbenden aangegeven wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen, dan wel die te overtreffen. Wanneer belanghebbenden geen ervaring hebben op bepaalde deelgebieden, hebben zij zich onthouden van een oordeel.

Huurders

Voor de huurders van Rentree is begin 2010 door een groep bewoners het Bewoners Adviesorgaan Rentree (BAR) opgericht. Het BAR is een zelfstandig adviesorgaan van Rentree-huurders. Deze leden zetten zich in voor de belangen van alle bewoners van Rentree, zowel huurders als kopers. Het BAR heeft invloed op het beleid van Rentree door gevraagd en ongevraagd advies te geven. Zes keer per jaar overlegt het BAR met Rentree. Het BAR beschouwt zich als de 'ondernemingsraad' van huurders. De huurdervertegenwoordigers laten zich bijstaan door de Woonbond, alwaar zij ook cursussen volgen. Het BAR wordt beschouwd als constructief, heel betrokken met een juiste interactie, nuchter en hun zaak serieus nemend.

Het BAR is ook het overkoepelend orgaan van alle bewonerscommissies. In de bewonerscommissies worden zaken besproken, die met leefbaarheid van hun buurt en wijk te maken hebben, bij voorbeeld over buurtactiviteiten, veiligheid, overlast. Bestuurders van de BAR zijn vaak ook voorzitter van een bewonerscommissie.

Gemeente Deventer

Rentree is alleen werkzaam in de gemeente Deventer. Op zowel bestuurlijk, als op ambtelijk en niveau bestaat een regulier overleg tussen Rentree en de gemeente. Volkshuisvestelijke taken en de gezamenlijke maatschappelijke inzet in de stad zijn de belangrijkste gespreksonderwerpen. Periodiek vindt een Bestuurlijk Overleg Wonen plaats, als ook een Bestuurlijk Overleg Rivierenwijk. Voor de gezamenlijke maatschappelijke projecten stemmen alle betrokken partijen in de gemeente Deventer onderling af in het Platform Wonen-Zorg-Welzijn. Op bestuurlijk niveau wordt overlegd in de Kopgroep Wonen-Zorg-Welzijn.

Zorg/welzijnsinstellingen

Rentree werkt samen met verschillende zorg- en welzijnsinstellingen om onder meer gevolg te geven aan de opgave die er ligt met betrekking tot het huisvesten van bijzondere doelgroepen en om inwoners van Deventer goede leefomstandigheden en waar mogelijk ontwikkelingskansen te bieden. Om mensen vooruit te helpen werkt Rentree samen met veel verschillende maatschappelijke organisaties. Contacten vinden formeel en informeel plaats op diverse niveaus binnen de werkorganisatie van Rentree. De samenwerking met de zorg- en welzijnspartijen geschiedt veel op projectbasis.

Collega-corporaties

Met Woonbedrijf ieder1 en Woningstichting De Marken heeft Rentree prestatieafspraken gemaakt met de gemeente Deventer.

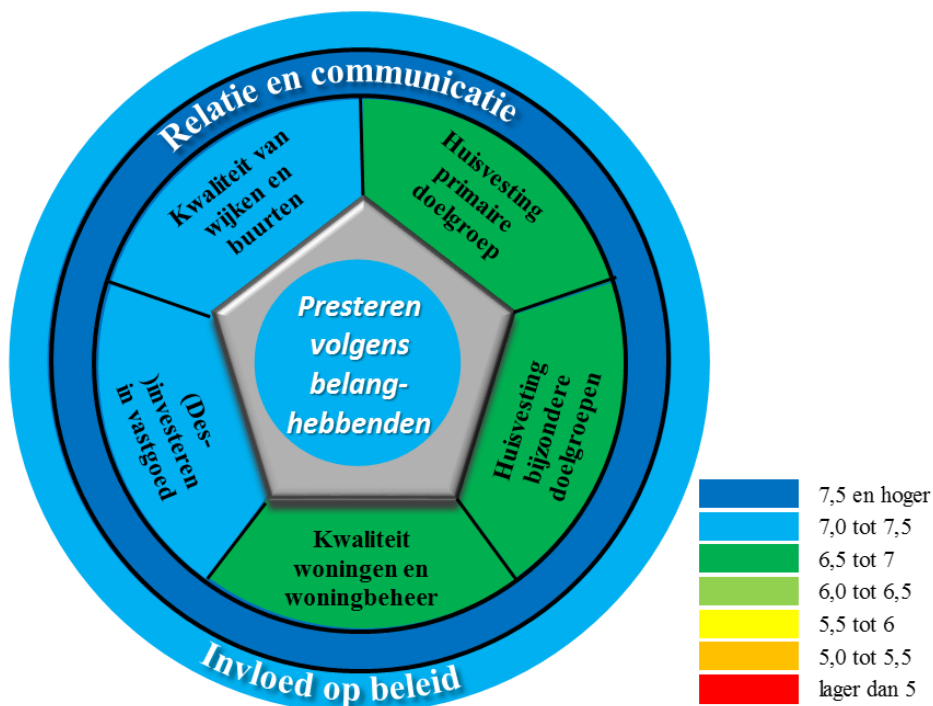
Op stedelijk en regionaal niveau neemt Rentree deel aan een groot aantal samenwerkingsverbanden - waarin ook de collega-corporaties vertegenwoordigd zijn.

De woningtoewijzing van sociale huurwoningen gebeurt via Woonkeus Stedendriehoek. Dit is een samenwerking van de woningcorporaties en gemeenten in de gemeenten Apeldoorn, Brummen, Deventer, Voorst en Zutphen. Woningzoekenden kunnen reageren op woningen in deze gemeenten. De samenwerkingsafspraken zijn vastgelegd in een convenant.

Met Woonbedrijf ieder1, Woningstichting De Marken en Stichting Eigen Bouw is iedere twee maanden een lunchbijeenkomst om met elkaar over tal van onderwerpen van gedachten te wisselen.

2.2 Presteren volgens Belanghebbenden

Tevredenheid van belanghebbenden	Huurlers	Gemeente(n)	Overige belanghebbenden	Gemiddeld cijfer
2.1 Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties				
2.1.1 Huisvesting van primaire doelgroep	6,5	7,1	6,8	6,8
2.1.2 Huisvesting van bijzondere doelgroepen	6,1	6,6	6,6	6,4
2.1.3 Kwaliteit van woningen en woningbeheer	6,7	7,2	6,9	6,9
2.1.4 (Des-)investeringen in vastgoed	6,8	7,4	7,6	7,3
2.1.5 Kwaliteit van wijken en buurten	6,5	7,5	7,3	7,1
Totaal tevredenheid over de prestaties	6,5	7,2	7,0	6,9
2.2 Tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie	7,6	7,9	7,6	7,7
2.3 Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie	7,1	7,6	7,4	7,4
Eindcijfer	6,9		7,3	7,2



De maatschappelijke prestaties van de corporatie

Gemiddeld scoort Rentree een 7,2 op het Presteren volgens Belanghebbenden. Over het algemeen zijn de belanghebbenden tevreden over de maatschappelijke prestaties op alle prestatievelden met een gemiddelde van een 6,9. Op het gebied van Dienstverlening werd bijna unaniem het cijfer 8,0 gegeven.

De tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie scoort voor alle belanghebbenden gelijk met het cijfer 7,7. Over de mate van invloed op het beleid van Rentree scoren alle belanghebbenden boven de norm.

Huisvesting van de primaire doelgroep

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld met een gemiddelde van 6,8.

De huurdersvertegenwoordiging is van mening dat de woningvoorraad van Rentree aan de bovenkant van de doelgroep zit. Dit komt doordat men in het verleden grotere woningen heeft gebouwd. De huurders vragen ook grotere woningen voor minder geld. De match is moeilijk te maken zonder dat er flink gebruik gemaakt wordt van huurtoeslag. Rentree heeft weliswaar de laatste jaren behoorlijk wat bijgebouwd, maar er blijft nog steeds behoefte aan goedkope, kleine woningen.

De zorgpartijen laten weten dat Rentree te kennen geeft te willen voorzien in huisvesting voor mensen die moeilijk in hun eigen huisvesting voorzien. Zij bouwt degelijke, sobere nieuwbouw. Dat heeft prijsconsequenties, Rentree zit in het hogere segment van de sociale woningbouw, tegen de grens aan van het nog recht hebben op huurtoeslag.

Het effect daarvan is dat Rentree daarmee niet voor de echt lagere inkomens bouwt, hoewel daar alternatieve vormen voor gezocht kunnen worden, hetgeen consequenties kan hebben voor de kwaliteit.

Voor de oudere woningen geldt dat er vaak nog erg hoge energielasten zijn. Het is de vraag of de "Blok voor blok" aanpak daarvoor echt alle oplossingen biedt. Rentree werkt met het nieuwe convenant schuldhulpverlening. Het convenant met het Budget Adviesbureau Deventer (BAD) gaat uit van een preventieve werking. Als er een huurachterstand ontstaat die de huurder niet meer zelf kan oplossen kan deze zich aanmelden bij het BAD. Rentree is actief bezig met toewijzingsbeleid met betrekking tot mensen met een vlekje.

Rentree heeft volgens de collega-corporaties een sociaal gezicht en doet wat er van haar verwacht mag worden. De beperkte financiële slagkracht legt beperkingen op in de mate waarin investeringen in duurzaamheid mogelijk zijn en in de mate waarin voldoende passende (goedkope)

woningen kunnen worden aangeboden. De collega-corporaties vinden voorts dat Rentree de wachttijden voor actief-zoekenden – spoedzoekers - zo kort mogelijk maakt via Woonkeus.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

Dit prestatieveld wordt door de belanghebbenden beoordeeld met een gemiddelde van 6,5.

Met de uitstroom van intramuraal naar zelfstandig wonen verwacht de gemeente een behoorlijke opgave van nieuwe zorgdoelgroepen, vaak mensen die begeleiding nodig hebben en over weinig geld beschikken. De gemeente verwacht dat een match met leegstaand zorg/maatschappelijk vastgoed nodig is om te zoeken naar nieuwe woonvormen (meer geclusterd, of semi zelfstandig). Rentree en de gemeente maken jaarlijks afspraken over de huisvesting van bijzondere doelgroepen. Verschillende instellingen leveren kandidaat-huurders, die via de commissie bijzondere bemiddeling van de woningcorporaties, worden bemiddeld.

De zorgpartijen vinden dat Rentree onvoldoende woningen heeft voor personen met een (lichamelijke, psychiatrisch of verstandelijke) beperking. De huurovereenkomst komt in beginsel op naam van de kandidaat-huurder te staan. Indien nodig wordt er een begeleidings-contract bij de huurovereenkomst afgesloten. Rentree verhuurt woningen aan de zorgpartijen, die het eigenlijk wenselijk vinden om direct de huurovereenkomst op naam van de cliënt te zetten. Anders levert dit namelijk voor de zorgpartij een extra financieel risico op.

Rentree doet mee aan woningtoewijzing bijzondere doelgroepen en houdt zich niet bezig met woningtoewijzing via zorgloket Deventer. Volgens de collega-corporaties doet Rentree wat er van haar verwacht mag worden. In Deventer is een overschot aan nultredenwoningen. Levensloopbestendigheid is vaak geen haalbare doelstelling; maatwerk is hierin vele malen efficiënter. Rentree heeft weinig aangepaste woningen speciaal aangemerkt voor een doelgroep in de reguliere verhuur. Wel worden woningen verhuurd aan zorg- en maatschappelijke instellingen. In het kader van de vraag of Rentree voldoende woningen heeft voor huishoudens (zoals crisisopvang, jongeren uit jeugdhulpverlening en woonwagenbewoners), die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen, laat de huurdersvertegenwoordiging weten dat het in de Rivierenwijk vijf woonwagenstandplaatsen mist.

Kwaliteit van woningen en woningbeheer

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld met een gemiddelde van 6,9.

De huurdersvertegenwoordiging vindt dat de eerst opgeleverde woningen in de Rivierenwijk minder goed zijn gebouwd, dan de woningen daarna. Wat betreft de duurzaamheid zijn de woningen in deel 1 van het plan, alsmede de portiekappartementen, niet geheel op orde.

Zorgpartijen zijn van mening dat de prijskwaliteitverhouding veel beter kan.

Vanuit de belanghebbenden komt het geluid dat Rentree bezig is om een inhaalslag te maken op de kwaliteit van woningen en woningbeheer. Gericht zijn op de huurder en het daar zo goed mogelijk voor willen regelen in kosten, kwaliteit, efficiëntie van het gehele proces. Rentree handelt vanuit een duidelijke visie en zoekt naar een goede verhouding tussen onderhoud, kwaliteit en betaalbaarheid. Er bestaan inmiddels werkprocessen en verantwoordelijkheden bij de woonmakelaar, die dicht bij buurt en de huurders staan.

Gericht op samenwerking en werken met één gezicht in de wijk nl. de woonmakelaar is voor vele belanghebbenden een schot in de roos.

De zorgpartijen zijn van mening dat de actieve rol van de woonconsulent zeer positief werkt. De woonconsulenten zijn aanspreekbaar, zijn pro-actief, bewegen zich in het netwerk in de wijk. Huurders geven aan dat de woonconsulent betrouwbaar is in het nakomen van afspraken. Hun betrokkenheid heeft zichtbaar effect op de tevredenheid van huurders, het gedrag van huurders en de leefbaarheid in de wijk.

Aandachtspunt is de telefonische bejegening. De beller ervaart nog weleens van het kastje naar de muur gestuurd te worden. Een zorgpartij geeft aan dat mensen niet altijd hun vragen goed stellen, maar dat er ook weinig energie wordt gestoken in het doorvragen naar wat echt iemands bedoeling is.

De collega-corporaties vinden het jammer dat er niet meer financiële slagkracht is om zelf in duurzaamheid te investeren.

Met een onderhoudsbedrijf heeft Rentree een raamovereenkomst gesloten waarbij alle interieurvernieuwing en reparatie- en mutatieonderhoud bij hen is ondergebracht. Het doel is te

komen tot zo laag mogelijke integrale kosten. Partijen kunnen het onderhoud tegen een scherpe prijs uitvoeren vanwege de duur van de overeenkomst, de omvang van het aantal wooneenheden en het slim combineren van werkzaamheden.

(Des-)investeren in vastgoed

Dit prestatieveld wordt door de belanghebbenden beoordeeld met een gemiddelde van 7,1.

De belanghebbenden zijn van oordeel dat om aan de vraag naar goedkope huurwoningen te voldoen binnen de stedendriehoek en het zorggebied van Rentree in het bijzonder, een additionele inspanning van Rentree is gewenst om voldoende betaalbare woningen voor de doelgroep beschikbaar te hebben. Belanghebbenden vinden de renovatie van het Rode Dorp prachtig! De huurdersorganisatie wil graag zicht hebben op tijdsplanning van de renovatie van de woningen. Op het gebied van professionaliteit en innovatie is Rentree koploper in Deventer o.a. door hun manier van preventief onderhoud en de wijze waarop de sociale cohesie in de wijken wordt behouden door te renoveren in plaats van te slopen. Iedereen is zich wel bewust van het feit dat Rentree gedwongen is zijn investeringsambities te faseren.

Volgens de gemeente is er sprake van transparantie over de verkoop en voortgang van nieuwbouw, alhoewel Rivierenwijk wel behoorlijke vertraging is opgelopen. Rentree heeft prachtige renovatieprojecten opgeleverd de laatste jaren. Nieuwbouw is niet haar eerste aandachtsveld al heeft ze nog een aantal verplichtingen vanuit het verleden.

De collega-corporaties zijn van mening dat met de verkoop van huurwoningen Rentree een prima zet heeft gedaan met de plaatsing van billboards in de stad - een andere wijze om woningen aan de man te brengen - en met de inzet van verkoopadviseurs.

Een zorgpartij laat weten dat de bewoners van de Rivierenwijk zeer tevreden zijn over het bouwprogramma Rivierenwijk.

Verkoop huurwoningen lijkt echter mondjesmaat te gebeuren.

Kwaliteit van wijken en buurten

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld met een gemiddeld cijfer 7,1.

Rentree handelt proactief en is door inzet van woonmakelaars goed op de hoogte van de situatie in de wijken en haar bewoners. Met de komst woonmakelaars is Rentree nog makkelijker bereikbaar en toegankelijk. Gemaakte keuzes kunnen goed aan de huurders uitgelegd worden. De woonmakelaar is verantwoordelijk voor zijn rayon en is het aanspreekpunt voor huurders. Hij of zij bewaakt het 'schoon, heel en veilig' karakter van de buurt, verzorgt de nieuwe verhueringen, signaleert (sociale) problematiek en handelt bij opzeggingen de technische inspecties af.

De gemeente is zeer tevreden over de wijze van productinbedding in de wijken.

Rentree trekt zich volgens een zorgpartij nadrukkelijker terug op haar verhuurtaken en richt zich zichtbaar minder op het leveren van een bijdrage aan de bredere leefbaarheid in de buurt.

Overigens ervaart deze zorgpartij Rentree wel als een prettige, betrouwbare partner als er in de buurt moet worden samengewerkt.

Rentree neemt naar het idee van de gemeente actief deel aan de trajecten in het sociale domein, bijv. door deelname aan buurtcoaches en Rentree denkt actief mee in bestuurlijke overleggen over deze onderwerpen.

Sommige belanghebbenden ervaren de vragen over dit onderdeel als erg lastig. Deels is het de verantwoordelijkheid van een woningcorporatie en deels ook totaal niet. Toegankelijkheid en bereikbaarheid en het uiterlijk van de woningcomplexen is een taak voor Rentree. Daar is de corporatie met wisselende inspanning actief.

Het doorverwijzen naar Buurtbemiddeling gaat beter dan in voorgaande jaren: meer verwijzingen en meer overleg over verwijzingen. Waar nodig worden zaken door Rentree en Buurtbemiddeling gezamenlijk opgepakt.

Rentree heeft haar organisatie zo ingericht dat er maximale betrokkenheid is bij de buurten en wijken, zo meldt een collega-corporatie. Ze neemt haar verantwoordelijkheid zonder daarbij haar kerntaak uit het oog te verliezen.

De relatie en communicatie met de corporatie

Het gemiddeld cijfer over de tevredenheid op dit onderdeel is een 7,7.

Hier volgt in steekwoorden, hoe Rentree wordt getypeerd:

- Betrouwbaar, consequent en gericht op samenwerking
- Betrokken en no nonsens
- Toegankelijk, transparant, innovatief en daadkrachtig
- Ondernemend, aanwezig in de buurt, en aanspreekbaar
- Dynamisch, krachtig, opvallend
- Geen poeha, gewoon doen waar je voor bent!

De vertegenwoordigers van de huurders oordelen zeer positief over Rentree. Na het debacle en enorm slechte financiële staat van Rentree die geleid hebben tot het vertrek van de vorige bestuurder is er volgens hen een zeer grote positieve verandering ingezet. Er is heel veel ten goede gekeerd en er wordt hard aan gewerkt door alle medewerkers van Rentree. Het overleg met BAR is prima en uitstekend.

Vanuit de Kopgroep Rivierenwijk wordt opgemerkt dat de Kopgroep Rivierenwijk en bewonersgroepen goed geïnformeerd worden. De adviserende rol van de Kopgroep Rivierenwijk is momenteel minder dan in het verleden. Aanspreekbaar is de kopgroep in de buurt en zij zijn goed benaderbaar. Rentree heeft zich enorm ingezet voor het sociale aspect en het verbinden van organisaties in de Rivierenwijk.

De gemeente is zeer positief over de samenwerking en de communicatie met Rentree, een open en toegankelijke organisatie, en gedegen en consciëntieus in haar afspraken. Contact is open en plezierig, waarbij partijen elkaar regulier en tijdig informeren. Betrouwbare en open samenwerkingspartner, denkt mee over nieuwe beleids- en wetsontwikkelingen en zoekt altijd de samenwerking. De gemeente is tevreden over de prestaties van Rentree, weliswaar in context van de corporatie beoordeeld moet worden. Rentree komt uit een diep dal en hebben daardoor de intrinsieke wens om er nog een schep bovenop te doen. Erg sterk en krachtig vindt de gemeente de slogan van de corporatie: 'Rentree, thuis in Deventer'. Daarmee kiest de corporatie voor een juist imago en kiest overduidelijk voor Deventer en de Deventenaren.

Rentree stimuleert inbreng van partners en gaat daar vervolgens ook mee aan de slag. Rentree staat open voor feedback en kritiek. De zorg- en welzijnsinstellingen menen, dat de afspraken die met Rentree worden gemaakt, worden nagekomen. Rentree staat open voor nieuwe ideeën en denkt actief mee over oplossingen voor maatschappelijke problemen. Back-to-basics, goed bewust van kerntaak en gelukkig weer gericht op de huurders met de kleine portemonnee, zo wordt Rentree getypeerd.

Doe maar gewoon, en Rentree wil het ook echt samen met anderen doen omdat zij beseft, dat de uitdagingen voor de nabije toekomst om gezamenlijke antwoorden vragen.

Rentree heeft kennis van wat er speelt bij de huurders. Er bestaat een goede samenwerking rondom zorgwekkende gezinnen. Duidelijkheid en openheid zijn hierbij de thema's. Rentree kenmerkt zich door een actieve communicatie, met goede, duidelijke middelen en boodschappen.

Twee aandachtspunten daarbij:

- Deze communicatie is sterk op zenden gericht/het overdragen van informatie. Er zou wel wat meer dialoog met huurders kunnen plaats vinden;
- Wanneer woonconsulenten bij mensen thuishkomen, maken ze afspraken en geven ze adviezen. Deze worden vastgelegd in "mijn Rentree", de digitale portal voor iedere huurder. Keerzijde van deze digitalisering is dat gemaakte afspraken minder goed zijn terug te vinden. Een deel van de bewoners is immers niet zo digitaal vaardig. Suggestie is om bij een deel van de huurders ook te zorgen voor papieren afschriften van de afspraken en multomap waarin die papieren terug te vinden zijn.

De invloed op het beleid

Het gemiddeld cijfer over de tevredenheid op dit onderdeel is een 7,4.

Rentree betreft haar stakeholders actief bij haar beleidvorming en is zeer open, uitnodigend en transparant jegens de belanghebbenden. Stakeholders hebben zichtbaar invloed. De uitgedragen visie, strategie en het beleid van Rentree zijn volgens de belanghebbenden duidelijk.

De gemeente laat weten dat door Rentree delen van het beleid van de gemeente wordt overgenomen. Ingenomen is de gemeente dat de actualisatie van de visie op de woningmarkt en de prestatieafspraken een geslaagde co-productie is. Voorts is de gemeente content over het feit dat de financiële kengetallen door Rentree worden verstrekt, hetgeen de onderlinge relatie alleen maar bevordert.

Op het gebied van prestatieafspraken met de gemeente was volgens het BAR de invloed op het beleid er eigenlijk altijd wel, maar met de invoering van de nieuwe regelgeving krijgt het een extra dimensie en is de huurdersorganisatie ervan overtuigd dat Rentree heel vooruitstrevend bezig is met deze vorm van huurdersparticipatie.

De Kopgroep Rivierenwijk is betrokken geweest bij een deel van het bezit van Rentree, namelijk de wijkvernieuwing in de Rivierenwijk. In beginsel is veel gesproken over het beleid, maar nu zit de betrokkenheid meer bij de uitvoering van de plannen. De Kopgroep Rivierenwijk is in zijn algemeenheid zeer tevreden over hun invloed op het beleid van Rentree.

Rentree neemt voor het toetsen van nieuwe ideeën of ontwikkelingen initiatieven om samen te werken met andere partijen/belanghebbenden.

Een collega-corporatie kan met vragen uit de eigen organisatie altijd bij Rentree terecht; er wordt zeer goed samengewerkt.

De stakeholdersbijeenkomsten zijn positief gericht op participatie en wordt een goed voorbeeld gevonden van het actief betrekken van partners.

2.3 Verbeterpunten volgens belanghebbenden

Verbeterpunten volgens de huurders

- o Bouw energiezuinige woningen
- o Oude woningen geleidelijk slopen en vervangen door nieuwbouw, zodat over een groot aantal jaren de hele kernvoorraad is vernieuwd
- o Eerder communiceren over adviesaanvragen en BAR in een eerder stadium betrekken met betrekking tot investeringen
- o Kleine woningen met tuintje realiseren
- o Gebruik van media en sociale media
- o In de klachten die mensen aangeven en er ook iets mee doen, vooral deel 1 van de Rivierenwijk
- o Vooral op deze voet doorgaan, kijkend naar de toekomst en blijvend leren van het verleden en het heden en met beide voeten (benen) op de grond
- o Onderhoud en investeren in oudere woningen
- o Helderheid verschaffen met betrekking tot de renovatie van oude huurwoningen en appartementen

Verbeterpunten volgens de gemeente

- o Voor ons werkveld (schuldhulpverlening) is maatwerk heel belangrijk: oplossingen moeten zo veel mogelijk afgestemd zijn op de individuele situatie van de huurder. Daar is soms nog wel wat winst te boeken
- o Voor elke organisatie geldt wel dat de gemeente graag de verantwoordelijkheid voor en deelname aan nieuwe ontwikkelingen (bijv. scheiden wonen – zorg) meer bij de partijen zelf wil leggen. Rentree is daarin actief maar zal – overigens ook net als andere partijen – niet altijd het voortouw in nemen. Dat geldt overigens wel op het gebied van energie (woningabonnement)

- Wat meer een voorlopersfunctie vervullen kan wenselijk zijn, alhoewel Rentree zeker niet achterloopt
- Be good and tell it!
- In sommige lastige ontwikkelingen wordt vaak toch wel veel naar de gemeente gekeken (bijv. ook de VVE-constructie in Rivierenwijk)

Verbeterpunten volgens zorg- en welzijnsinstellingen

- Innoveer vooral richting de betaalbaarheid voor de economisch kwetsbaren in onze samenleving
- Levensloopbestendige woningen betaalbaar voor de echt kleine beurs
- Blijf voldoende oog houden voor de leefbaarheid in de buurt
- Actieve rol van de woonconsulenten werkt positief
- Ga zo door!
- Telefonische bejegening van klanten kan beter
- Let op bij verdergaande digitalisering: niet iedereen is digitaal even vaardig

Verbeterpunten volgens collega-corporaties

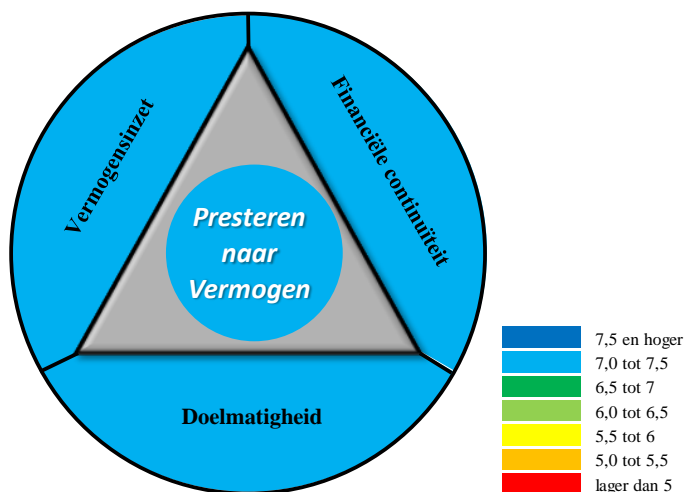
- Goed contact blijven houden met de huurder(s)
- Doorontwikkelen op alle fronten
- Deze corporatie komt van heel ver en ze zijn goed bezig. Ga door op de ingeslagen weg!
- Verlaag de rentedruk waardoor meer ruimte over blijft om actief te investeren in duurzaamheid

3. Presteren naar Vermogen

In dit hoofdstuk wordt beoordeeld of Rentree 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. Bij het Presteren naar Vermogen worden de onderdelen financiële continuïteit, doelmatigheid en vermogensinzet beoordeeld.

Presteren naar Vermogen

Meetpunt	Gemiddeld cijfer	Weging	Gewogen eindcijfer
Financiële continuïteit	7,0	30%	2,1
Doelmatigheid	7,0	30%	2,1
Vermogensinzet	7,0	40%	2,8
Presteren naar Vermogen			7,0



3.1 Financiële continuïteit

Op basis van pluspunten waardeert de commissie dit onderdeel met een 7,0.

Voor het beoordelen van de financiële continuïteit wordt beoordeeld of en hoe Rentree haar financiële positie als maatschappelijke onderneming in voldoende mate duurzaam op peil houdt. Het meetpunt daarvoor vormt de vermogenspositie, omdat daarmee de basis wordt gelegd om de continuïteit te borgen. Rentree voldoet ten minste aan het ijkpunt voor een 6. Ten opzichte van het ijkpunt oordeelt de commissie één pluspunt toe te kennen:

- o Op het onderdeel financiële continuïteit waardeert de commissie de actieve wijze waarop Rentree de financiële kengetallen monitort en periodiek actualisaties doorvoert in haar scenario's en doelstellingen. Rentree heeft de herijking van de werkorganisatie voortvarend doorgevoerd, waarbij de organisatie verder doorontwikkeld kan worden, de kwaliteit van het personeel is verhoogd en de organisatiekosten verlaagd.
- o De commissie is tot de pluspunten gekomen doordat Rentree op basis van de zorgvuldigheid, gedrevenheid, bewust en met de gehele organisatie de behaalde kengetallen weet te behalen. Doordat de gehele organisatie tot in de haarvaten hetzelfde nastreeft, weet Rentree het resultaat te behalen. Het nieuwe werken draagt daar positief aan bij.
- o De toezichtinstanties CFV en WSW hebben over de gehele visitatieperiode positieve oordelen gegeven en de verschillende kengetallen worden gehaald.

In het ondernemingsplan 2012 van Rentree met de subtitel "Wonen met aandacht", heeft de corporatie haar uitgangspunt geformuleerd, waarbij financiële continuïteit gewaarborgd is. De strategie van Rentree is om op eigen kracht met (nieuwe) maatschappelijke en economische ontwikkelingen om te gaan en ervoor te zorgen dat zij ook in de toekomst in alle opzichten een kerngezond bedrijf is en blijft. De financiële strategie die Rentree hiervoor kiest, is gestoeld op het sturen op kasstromen en rendementen om financieel gezond te blijven.

Om de financiële continuïteit te meten en te volgen gebruikt Rentree instrumenten zoals de jaarrekening, de meerjarenbegroting, de begroting, de managementrapportages en bedrijfswaarde meting om op te sturen. De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat Rentree haar maatschappelijk vermogen duurzaam op peil houdt. In het investeringsstatuut heeft Rentree de basis gelegd voor de beoordeling van haar financiële inspanningen. De uitgangspunten zijn gebaseerd op kengetallen voor continuïteit en financierbaarheid. Deze zijn beschreven in de jaarplannen. Op projectniveau beoordeelt Rentree de rendementseisen van een investering via een toetsingskader. De kengetallen zijn mede gebaseerd op de eisen die het Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting (CFV) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) stellen. Mede als gevolg van de toepassing van het investeringsstatuut is bij projectvoorstellen en investeringsbesluiten zichtbaar gestuurd op de kengetallen. De gewijzigde markt- en economische omstandigheden dwingen Rentree met een strikt financieel beleids-, en toetsingskader te werken en om het maatschappelijk rendement inzichtelijker te maken. Rentree kan daardoor flexibel en adequaat financieel bijsturen en heeft haar vermogenspositie, kasstromen en rendement ruim voldoende onder controle.

In de begroting wordt met vastgestelde financiële beleidsvisies gewerkt en komt de verbinding met het investeringsstatuut terug. Rentree laat in haar managementrapportages de vastgestelde financiële beleidsvisies terugkomen. De visitatiecommissie is van mening dat het toetsingskader voor vastgoedinvesteringen duidelijk in het jaarplan en de managementrapportages naar voren komen. In de periodieke verantwoording aan de Raad van Commissarissen komen de financiële beleidsvisies ook voldoende naar voren om adequaat toezicht te kunnen geven.

Om financieel gezond te blijven hanteert Rentree het uitgangspunt dat alle financiële kengetallen ten minste voldoen aan de gestelde normen. Rentree is in de visitatieperiode in dit streven voldoende geslaagd. De corporatie voldoet aan de meeste externe en algemene toezichtseisen voor vermogen en kasstromen.

Rentree voert een verantwoord beleid, waarbij concreet gestuurd wordt op de financiële kengetallen. Door de begroting taakstellend te hanteren en de investeringsplannen tevens taakstellend te laten uitvoeren geeft Rentree blijk van het verantwoord en gecontroleerd omgaan met haar vermogen. De doelstellingen voor zowel kosten als baten worden consequent gebruikt door de corporatie.

Het beleid van Rentree is gericht op behoud van blijvende toegang tot de kapitaalmarkt. Daarin is Rentree gedurende de visitatieperiode geslaagd. Het WSW heeft dat in haar periodieke rapportages bevestigd. Een continue toegang tot de kapitaalmarkt betekent dat nieuwe activiteiten grotendeels extern gefinancierd konden worden. Rentree financiert een deel van haar nieuwe activiteiten uit eigen middelen, die verdiend worden uit operationele bedrijfsvoering en verkoopopbrengsten. Rentree heeft gedurende de visitatieperiode doorlopend woningen verkocht, waarbij verkoopopbrengsten positief hebben bijgedragen aan de liquiditeitspositie en een positief effect op de financieringspositie van Rentree.

In de visitatieperiode heeft Rentree deels de A1 en A2-continuïteitsoordeel van het CFV ontvangen. Het CFV geeft hiermee te kennen dat alle door de corporatie voorgenomen activiteiten op basis van het vermogen financierbaar zijn. In verband met de waarborgfunctie -de mogelijkheden openhouden om van de kapitaalmarkt geld te halen- en de bufferfunctie -de buffer die nodig is om onverwachte exploitatierisico's te dekken- is voldoende solvabiliteit van belang. CFV heeft in de visitatieperiode het solvabiliteitsoordeel op basis van de bedrijfswaarde ieder jaar op voldoende vastgesteld. CFV concludeert daarmee dat het vermogen op balansdatum groter is dan het voor de corporatie vastgestelde risicobedrag inclusief vermogensbeklemming. Rentree hanteert zelf bij de solvabiliteit de norm van minimaal 25%. Daar zit de corporatie in 2011 nog onder, maar de jaren daarna boven van 23,9% in 2011 oplopend tot 30,4% ultimo 2014. Het Ministerie van Binnenlandse Zaken stelt in haar Oordeelsbrieven dat Rentree een zodanig financieel beleid en beheer heeft gevoerd dat het voortbestaan van Rentree in financieel opzicht gewaarborgd is.

Volgens de normering van het WSW voldoet Rentree vanaf 2012 aan haar kredietwaardigheid. Deze toets heeft plaatsgevonden aan de hand van een positieve kasstroomprognose, waarbij het WSW rekening houdt met een aflossingsfictie van thans 2% van de leningenportefeuille. De leningen-portefeuille van Rentree is zodanig opgebouwd dat de door het WSW gehanteerde norm, een maximaal renterisico van 15 % van de totale leningenportefeuille per jaar, niet wordt overschreden. De Loan to Value, dus de externe financiering uitgedrukt in een percentage van de (bedrijfs-)waarde van het bezit, is vanaf 2012 onder de gestelde norm van 75% gebleven. Ultimo 2014 bedroeg de Loan to Value 72,6%. Op basis van meerjarenbegrotingen blijft de Loan to Value ook onder de norm van 75%. Daarbij is de inrekening van de verhuurders- en saneringsheffing alsmede de toekomstige nieuwbouwplannen meegenomen.

Een belangrijk kengetal om te beoordelen of de kasstromen gezond zijn is de Debt Service Coverage Ratio (DSCR), waarbij wordt uitgegaan van een jaarlijkse aflossingsfictie van 2% van de leningenportefeuille. Om kredietwaardig te blijven moet de DSCR structureel hoger dan of gelijk zijn aan 1. Rentree voldoet aan deze norm. Daarnaast heeft Rentree een Interest Coverage Ratio (ICR), die boven de WSW-norm van 1,4 ligt, te weten 1,52 in 2014. Rentree voldoet derhalve aan de normen van de Interest Coverageratio en de Debt Service Coverage Ratio gesteld door het WSW.

Ultimo 2014 had de leningenportefeuille (langlopend) een nominale waarde van € 144.266.000. De gemiddelde rentevoet van de leningen ultimo 2014 bedraagt 3,97% (4,11% in 2013). De rentecomponent vormt voor woningcorporaties in het algemeen een grote risicofactor. Rentree speelt daarop in door de renterisico's maandelijks te monitoren via de kasstromen en, indien nodig, door vervroegd af te lossen, tijdelijk en kort financieren, alsmede het looptijdmanagement bij te sturen. Rentree beschikt niet over derivaten. Derivaten worden op basis van het geactualiseerde treasurystatuut per 2014 ook niet meer toegestaan.

De bedrijfswaarde van het sociale vastgoed is in 2014 ongeveer gelijk gebleven aan de waarde in 2013, te weten ongeveer € 205 miljoen.

Rentree heeft haar vermogenspositie en resultaatsontwikkeling uitgebreid onderbouwd in de financiële stukken en geeft daarbij helder en jaarlijks overzichtelijk weer, waar sprake is van afwijkingen ten opzichte van de voorgaande jaren en begrotingen. Het vermogensbeleid wordt op actieve wijze gemonitord, geactualiseerd en taakstellend opgelegd binnen de organisatie zonder daarmee in een te strak keurslijf te geraken. De financiële risico's worden periodiek in kaart gebracht en deze risico's worden direct in de vermogens- en kasstroomprognoses doorgerekend.

Door Rentree wordt efficiënt, structureel en effectief gestuurd op kasstromen. Rentree verantwoordt in het financiële dashboard de resultaten en daar komt het tezamen. Zo is op basis van de uitkomsten van de financiële kasstromen de verkoopvoorraad vergroot, ingezet op lagere bedrijfslasten, de onderhoudskosten gerationaliseerd en de investeringsplannen getemporiseerd. Rentree maakt een heldere aansluiting en vertaling van haar vermogenspositiebeleid naar haar kasstromen. Zij gebruikt daarbij ook risicoanalyses, verwerkt in de (meerjaren-)begroting.

In 2013 heeft Rentree gelet op veranderingen in de markt en omgeving wijzigingen in de organisatie doorgevoerd op basis van een reorganisatieplan. De organisatie is opnieuw ingericht, waardoor de groei- en krimpbestendigheid van de organisatie (flexibiliteit) vergroot wordt. De visitatiecommissie is onder de indruk hoe voortvarend deze reorganisatie is opgepakt en doorgevoerd. In 2014 is de reorganisatie afgerond met als finale de verhuizing naar de nieuwe locatie, waar het 'nieuwe werken' optimaal is doorgevoerd. Belangrijke thema's in de reorganisatie waren de cultuursomslag en procesgericht werken. De reorganisatie heeft tevens geleid tot een kwaliteitsverbetering en besparing op de organisatiekosten.

3.2 Doelmatigheid

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0.

Bij doelmatigheid beoordeelt de commissie of Rentree een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. Rentree voldoet aan het ijkpunt van cijfer 6. Ten opzichte van het ijkpunt kent de commissie een pluspunt toe, ter toelichting:

- o Rentree voert volgens de commissie een verantwoord beleid, waarbij concreet gestuurd wordt op de financiële kengetallen, die lopende de visitatieperiode geactualiseerd zijn. De visitatiecommissie vindt de effectiviteit en productiviteit van het personeel ruim voldoende. Met de inzet van Rentree om haar bedrijfslasten de komende jaren nog verder te reduceren tracht Rentree haar doelmatigheid nog verder te vergroten ten opzichte van de financiële gegevens.

Rentree vindt het zeer belangrijk dat medewerkers competenties hebben, dan wel ontwikkelen die nodig zijn om het werk effectief en efficiënt uit te voeren. Daarom wordt veel geïnvesteerd in opleiding en training. Tevens legt rentree veel bevoegdheden en verantwoordelijkheden zo laag als mogelijk is in de organisatie neer. De visitatiecommissie heeft geconstateerd dat dit goed functioneert. Rentree zet tevens in op kostenefficiëntie, waardoor besparingen op bedrijfskosten en besparingen/rationalisaties op onderhoudskosten door middel van allianties met externe ketenorganisaties (zoals aannemers etc.) gerealiseerd worden. De vastgoedvoorraad van Rentree is gedurende de visitatieperiode afgenomen van 4.387 verhuurbare eenheden in 2011 tot 4.096 ultimo 2014. De omvang -aantal fte's- van de organisatie is ook substantieel afgenomen gedurende de visitatieperiode van 45,9 fte begin 2012 tot 32,4 fte ultimo 2014.

Rentree is blijven investeren in de kwaliteit van haar woningen door het verduurzamen - energiezuiniger maken - van het woningbezit. Op basis van een strategische positiebepaling zijn scenario's en maatregelen op complexniveau geformuleerd en doorgerekend in meerjareninvesteringsramingen. De benodigde liquiditeit voor investeringen heeft Rentree gedeeltelijk opgebracht uit opbrengsten uit de uitvoering van haar verkoopprogramma en uit haar periodieke exploitatieresultaat

De doelmatigheid is door de visitatiecommissie tevens beoordeeld aan de hand van de reguliere exploitatieopbrengsten en -kosten. De commissie heeft de huuropbrengsten, de netto bedrijfslasten, personeelskosten en de onderhoudskosten beoordeeld.

De huur (DAEB) is gemiddeld 68,4% van de maximaal toegestane huur; bij de referentiecorporaties is dit 70,4% en landelijk is dat 68,6% (versie CiP 2014-IV, april 2015). Periodiek verhoogt Rentree de huur van de woningen op basis van inflatie. Vanaf 2013 is het mogelijk differentiatie in de huur op basis van inkomen aan te brengen. Rentree maakt daarvan vanaf 2013 gebruik, waarbij een combinatie van inflatie inkomensafhankelijke huurverhoging wordt toegepast. Rentree heeft in 2013 haar huren gemiddeld verhoogd met 6,4% terwijl de referentiecorporaties en landelijk gemiddeld verhoogd zijn met 4,9%.

De netto bedrijfslasten -exclusief leefbaarheidsuitgaven- per vhe van Rentree liggen over de gehele visitatieperiode onder de referentiecorporaties en het landelijke gemiddelde (CiP 2014-IV). Over 2013 zijn de bedrijfslasten van het landelijk gemiddelde € 1.316, de referentiecorporaties € 1.298 en Rentree € 1.290. De procentuele stijging daarentegen van de netto bedrijfslasten in de periode 2010 - 2013 ligt bij Rentree op 14,8%, terwijl landelijke een stijging van 16,2% is vastgesteld. De referentiecorporaties hadden over deze periode een afname met 2,3%. Daarbij dient te worden opgemerkt dat Rentree per saldo nog steeds lagere bedrijfslasten heeft dan de referentiecorporaties. Rentree streeft op basis van haar ingezette beleid haar bedrijfskosten op het niveau van de landelijke gemiddelden te hebben liggen. De visitatiecommissie vindt dat een verstandig besluit en is van mening dat een te geforceerd streven op lagere bedrijfslasten niet ten koste mag gaan van de maatschappelijke taken en de kwaliteit van de organisatie.

De personeelskosten per fte zijn bij Rentree in de periode 2011 t/m 2014 toegenomen van € 67.222 in 2011 naar € 79.136 in 2014. De personeelskosten lagen gemiddeld genomen over de gehele periode tot 2013 onder het landelijke gemiddelde en de referentiecorporaties. Vanaf 2013 zijn de personeelskosten per fte bij Rentree iets boven de referentiecorporaties (€ 76.340) en landelijk (€ 74.321). Rentree beschikte over de gehele visitatieperiode over een substantieel beter ratio van het aantal vhe per fte dan haar referentiecorporaties en het landelijk gemiddelde. Rentree heeft gedurende de visitatieperiode haar effectiviteit verhoogd. Dat is deels te verklaren door de afname van haar personeelsbestand en een toename van het woningbezit. In 2014 was Rentree met een percentage van 123 vhe substantieel effectiever dan het landelijke percentage en haar referentiegroep, te weten 108 ten opzichte van 102.

De onderhoudskosten in 2013 liggen substantieel onder de referentiecorporaties en het landelijk gemiddelde. Ter vergelijking in 2013 bedroegen de onderhoudskosten -inclusief eigen personeel- per vhe € 964 ten opzichte van haar referentiecorporaties € 1.348 en landelijk € 1.193. Rentree baseert haar uit te voeren onderhoud op de meerjarenonderhoudsplanning.

3.3 Vermogensinzet

Op basis van pluspunten waardeert de commissie dit onderdeel met een 7,0.

Met vermogensinzet wordt beoordeeld of en op basis waarvan de corporatie de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt. De beoordeling vindt plaats op basis van managementdocumenten en gesprekken met de visitatiecommissie. Daarnaast wordt beoordeeld of de corporatie haar inzet van het beschikbare vermogen voldoende kan verantwoorden en motiveren.

Rentree voldoet aan het ijkpunt van cijfer 6. Ten opzichte van het ijkpunt ziet de commissie het volgende pluspunt:

- Op het onderdeel Vermogensinzet waardeert de commissie de actieve en adequate wijze waarop Rentree omgaat met het sturen, bijsturen en optimaliseren van het corporatievermogen.
- De commissie waardeert de actieve wijze waarop Rentree de financiële kengetallen monitort en periodiek actualisaties doorvoert in haar scenario's en doelstellingen. Tijdens de visitatieperiode heeft Rentree de reorganisatie voortvarend doorgevoerd, waarbij de organisatie verder doorontwikkeld is, de kwaliteit van het personeel is verhoogd en de organisatiekosten verlaagd.

Rentree heeft de ambitie -en maakt die ook waar- de financiële continuïteit te waarborgen. Rentree heeft grote vooruitgang op haar financiële continuïteit geboekt. De financiële middelen zijn effectief beschikbaar voor de realisatie van haar maatschappelijke doelen.

Rentree houdt door periodieke sturing op investeringen haar vermogenspositie goed in beeld met haar treasurybeleid. Gestuurd wordt op het beschikbaar zijn van liquiditeit. Rentree trekt, waar nodig, leningen aan op basis van een van tevoren vastgesteld investeringsprogramma. De borging vindt plaats door als uitgangspunt te nemen dat ieder project een positieve kasstroom dient te hebben en voorts rendabel te zijn, op basis van vastgestelde rendementseisen. Tevens voert Rentree het beleid haar vastgoedinvestering (DAEB) te borgen via WSW om daarmee deels externe financiering aan te trekken. Voor het resterende deel kan Rentree de investering opvangen door middelen uit de reguliere exploitatie en de opbrengsten uit het verkoopprogramma in te zetten.

De visitatiecommissie stelt vast, gelet op het maatschappelijk speelveld, dat het werken aan de missie en het tegelijkertijd vasthouden aan die financiële randvoorwaarde steeds uitdagender wordt. De financiële positie van de woningcorporaties staat steeds verder onder druk door onder andere de saneringsheffing en de verhuurdersheffing. Daarnaast heeft Rentree in de periode voor 2011 orde op zaken moeten stellen en haar ambitieniveau naar beneden bijgesteld ten aanzien van nieuwbouwplannen en grootschalige herstructureringen.

De visitatiecommissie is onder de indruk hoe Rentree gedurende de visitatieperiode -binnen haar mogelijkheden- onveranderd is blijven investeren in haar woningen en in haar wijken. De visitatiecommissie vindt het een goede keuze om voor vier projecten te kiezen en daar de focus op te leggen. De corporatie is ook in de slechte economische tijden doorgegaan met ontwikkelen en bouwen van woningen voor haar doelgroep en daarnaast kon blijvend geïnvesteerd worden in de leefbaarheid van wijken en buurten. Rentree kiest er daarnaast voor stevig te investeren in het verduurzamen van haar vastgoedvoorraad.

De grootschalige investeringsprogramma's in de vier projecten hebben uiteindelijk geen nadelig effect gehad op de financiële vermogenspositie van Rentree. Met enige trots kan Rentree over de bereikte grootschalige investeringen in de vier wijken te Deventer spreken. Drie van de vier projecten zijn al afgerond en met de laatste is Rentree nu bezig. Als Rentree dezelfde

doortastendheid, tijd, energie, en adequate sturing op processen en financiële kengetallen binnen dit project kan opbrengen, dan heeft de commissie er alle vertrouwen in dat Rentree ook dit project tot een succes weet te maken binnen de financiële kengetallen. Rentree heeft in het verleden bewezen dit aan te kunnen.

Onder andere ingegeven door het overheidsbeleid -met name de diverse heffingen die opgelegd zijn- heeft Rentree in de loop van 2013, naast het aanpassen van het huurprijsbeleid tevens het belang ingezien om door middel van een aangepast en aangescherpt ondernemingsbeleid in combinatie met een reorganisatieplan haar financiële positie te waarborgen. Met vergroting van de huuropbrengsten en inzetten op verlaging van de organisatie- en bedrijfskosten heeft Rentree haar financiële positie weten te verbeteren. Rentree heeft tijdens de visitatieperiode bewezen in staat te zijn voldoende huurwoningen te kunnen verkopen. In 2014 heeft Rentree haar geprognosticeerde aantallen zelfs ruimschoots gehaald.

Rentree geeft blijk van een heldere visie te hebben op haar vastgestelde doelstellingen met betrekking tot de wijze waarop ze haar vermogen dient te vergroten. Mogelijkheden om het vermogen te verruimen zoekt de corporatie onder meer in extra verdienpotenties door huurharmonisatie, verkoop van woningen, temporiseren en rationaliseren van onderhouds- en investeringsplannen, alsmede de versterking en efficiencyverbetering van het werkapparaat.

De visitatiecommissie heeft op basis van de verstrekte cijfers, begrotingen, documenten en gesprekken met de directeur-bestuurder en de Raad van Commissarissen kunnen vaststellen dat Rentree haar vermogen naar behoren en doelmatig inzet en daarover regelmatig en structureel evalueert met de diverse geledingen binnen de organisatie.

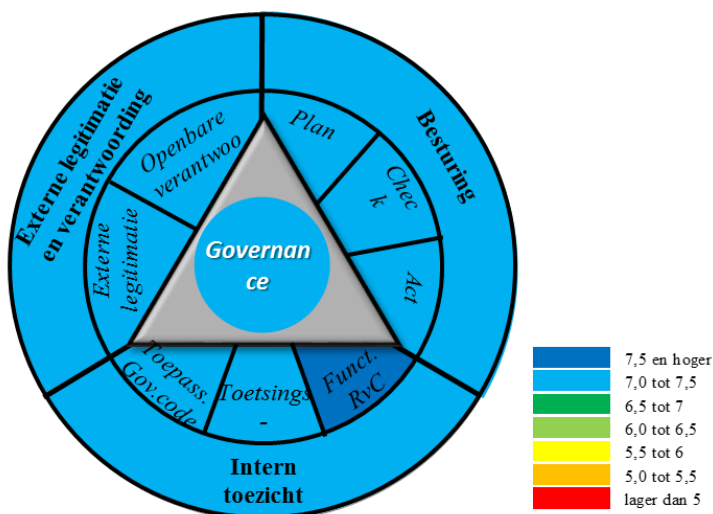
4. Governance

Uitgangspunt voor de beoordeling van de governance is dat de kwaliteit van de besturing, van het toezicht en de externe legitimatie en verantwoording van dien aard is dat goed maatschappelijk presteren geborgd is. In dit hoofdstuk vormt de commissie zich een oordeel over deze onderwerpen. Als basis voor het interne toezicht en de externe legitimatie gelden de Governancecode en de Overlegwet. De visitatiecommissie beoordeelt in het bijzonder ook hoe de Governancecode verankerd is in de organisatie en hoe de corporatie daarnaar handelt en daarvan leert.

Governance

Meetpunt	Beoordeling (cijfer)	Gemiddeld cijfer	Weging	Gewogen eindcijfer
Besturing				
Plan	7,0	7,0	33%	2,3
Check	7,0			
Act	7,0			
Intern toezicht				
Functioneren RvC	7,7	7,2	33%	2,4
Toetsingskader	7,0			
Toepassing Gov. code	7,0			
Externe legitimatie en verantwoording				
Externe legitimatie	7,0	7,0	33%	2,3
Openbare verantwoording	7,0			
Governance				7,1

Meetpunt	Beoordeling (cijfer)	Gemiddeld cijfer	Weging	Gewogen eindcijfer
Functioneren RvC				
Samenstelling RvC	7,0			7,7
Rolopvatting toezichthouder	8,0			
Zelfreflectie	8,0			



4.1 Besturing

Besturing omvat de onderdelen 'Plan', 'Check' en 'Act' in de cyclus. Het onderdeel 'Do' is in de voorgaande hoofdstukken toegelicht en beoordeeld. De visitatiecommissie vormt zich een oordeel over de kwaliteit van het proces van prestatiesturing en strategievorming van de corporatie.

Op basis van het beschrevene in onderstaande paragrafen waardeert de commissie dit onderdeel gemiddeld met een 7.

Plan

De commissie beoordeelt het onderdeel Plan gemiddeld met een 7.

In het onderdeel Plan worden de Visie en de Vertaling doelen door de commissie beoordeeld.

Visie

De commissie beoordeelt het onderdeel Visie met een 7.

Ten opzichte van het ijkpunt van een 6 ziet de commissie een duidelijk pluspunt:

- o Aangetoond is dat Rentree erg veel tijd en energie gestopt heeft in het actualiseren van haar visie op basis van relevante markt- en maatschappijontwikkelingen en daarbij tevens gebruik maakt van risicoanalyses.

Rentree heeft haar actuele visie zodanig vastgelegd dat daardoor haar eigen huidige positie en gewenst toekomstig functioneren prima in beeld komt. Gedurende de visitatieperiode heeft Rentree meerdere malen haar visie, haar toekomstperspectief aangepast en nieuwe trends geactualiseerd en geïmplementeerd. Daarnaast heeft Rentree haar risicomanagementsysteem uitgebouwd. Rentree heeft een heldere, consistente visie en geeft blijk die op tijd te actualiseren.

Rentree zit in een werkgebied, waardoor in absolute zin inwonersaantallen stagneren, maar nog wel een constante vraag naar (huur-)woningen wordt geconstateerd. Door demografische ontwikkelingen zijn wel aangepaste en andere woningtypes naar de toekomst nodig. Inspelen en vooruitlopen op dit scenario vindt Rentree van essentieel belang. Rentree speelt daarop in door de vraag te stellen welke type woningen moeten er over een aantal jaren moeten staan, welke voorzieningen dienen er aan een woning gekoppeld worden en hoeveel moeten dat er zijn om de verschillende doelgroepen optimaal te kunnen bedienen?

Rentree is zich bewust dat de oplossingsrichting niet alleen in de stenen moet worden gezocht, maar ook in optimale samenwerking met belanghebbenden en partners om aldus de leefbaarheid in de wijken, te vergroten. De visitatiecommissie is van mening dat Rentree een evenwichtig beeld heeft van de opkomende woonproblemen en maatschappelijke trends, waarmee woningcorporaties in het algemeen en Rentree in het bijzonder geconfronteerd worden.

Tijdens de visitatieperiode (2011-2014) is het beleidsplan 'Samen aan de slag' en het visiedocument "Wonen met aandacht" van kracht. Rentree heeft in 2011 samen met Atrivé en haar medewerkers de contouren van haar beleidsrichting opgesteld. In 2015 heeft Rentree de agenda opgehaald bij haar belanghebbenden en is het nieuwe ondernemingsplan 2016-2020 genaamd: "Denken in mogelijkheden" vastgesteld. Het ondernemingsplan dient als vertrekpunt voor de jaarplannen. Rentree heeft naast de belanghebbenden ook haar medewerkers actief betrokken bij het tot stand komen van het nieuwe ondernemingsplan.

Rentree heeft passie voor de gemeente Deventer. Rentree wil mensen helpen zo onafhankelijk mogelijk te kunnen leven en wonen in een betaalbare, goede en duurzame woning, gesitueerd in een prettige woonomgeving. Rentree vindt de participatie van bewoners een belangrijk uitgangspunt. Stimuleren van haar bewoners om mee te denken en verantwoordelijkheid te nemen voor hun eigen leefomgeving is van cruciaal belang om woning en woonomgeving zo optimaal mogelijk in te richten.

De slogans: 'excelleren in eenvoud en handelen met aandacht' lopen als een rode draad door Rentree heen. De visitatiecommissie heeft op basis van documenten en gevoerde gesprekken vastgesteld, dat bovengenoemde issues adequaat zijn verankerd en feitelijk zijn uitgevoerd binnen

de organisatie van Rentree. De visitatiecommissie heeft naar aanleiding van de gesprekken kunnen vaststellen dat de kernwaarden van Rentree door de gehele organisatie worden (uit)gedragen.

Rentree heeft oog voor de relevante ontwikkelingen in de regio. Tevens weet zij politieke en maatschappelijke veranderingen, discussie en trends te benoemen. De kansen en bedreigingen worden periodiek geactualiseerd en in beeld gebracht in de jaarstukken, de bedrijfsplannen, afdelingsplannen, en begroting.

Het strategische voorraadbeleid is weliswaar nog niet in een integrale vorm aanwezig, maar in diverse beleidsstukken, strategie en memo's is het vastgoedbeleidsplan binnen Rentree wel aanwezig. Rentree heeft de visitatiecommissie meegedeeld in 2015/2016 een strategisch voorraadbeleid op te stellen. Rentree actualiseert periodiek haar vastgoedbeleid op basis van huidige marktinformatie en demografische modellen.

Rentree maakt voldoende gebruik van risicoanalyses en scenario's om optimaal te kunnen reageren. De risicoanalyses en scenario's worden gedeeld met de Raad van Commissarissen en waar nodig door besluiten bekrachtigd. Waar nodig schakelt Rentree externe deskundigen in, zoals bij de treasury-werkzaamheden, de risico-inventarisaties en het ondernemingsplan.

Rentree laat mede haar beleidsagenda bepalen door uitkomsten van gesprekken met belanghebbenden en deelnemers aan de stakeholdersbijeenkomsten. Rentree is lopende de visitatieperiode actief in overlegstructuren en samenwerkingsvormen met haar belanghebbenden, waardoor zij beter oog en aandacht krijgt voor de leefbaarheid in de stad, wijken en buurten.

Rentree blijkt zich bewust te zijn van haar positie en maatschappelijke opgave in haar gemeente en neemt daarvoor haar verantwoordelijkheid. Door de gemeente en zorg/welzijnsinstellingen wordt nadrukkelijk gekeken hoe Rentree haar maatschappelijke taken vervult. Op basis van haar geformuleerde waarden communiceert Rentree helder voor welke maatschappelijke taken zij staat en gaat. Rentree loopt niet weg voor haar taken en acteert alleen binnen de grenzen van door haar geformuleerde doelstellingen. Rentree kent haar maatschappelijke rol om huisvesting voor huurders met een kleine beurs en voor huurders in bijzondere doelgroepen te faciliteren. Rentree heeft geen pas op de plaats moeten maken in verband met de invoering van de verhuurdersheffing en saneringsbijdragen en kon haar gemaakte sanerings-, en duurzaamheidsplannen uit het strategische voorraadbeleid uitvoeren. Rentree heeft zelfs haar investerings- en duurzaamheidsagenda verder uitgebreid. De beleidsvisies komen terug in veel beleidsdocumenten zoals de beleidsplan 2012, jaarverslagen, jaarplannen inclusief werkplannen, (meerjaren-)begroting, maand-, kwartaalrapportages en notulen van het MT, alsmede van de Raad van Commissarissen.

Rentree heeft gedurende de visitatieperiode haar visie herijkt en geactualiseerd. Rentree kent de sterke punten en zwaktes van de eigen organisatie.

Vertaling doelen

De commissie beoordeelt het onderdeel Vertaling doelen met een 7.

Rentree voldoet ten minste aan het ijkpunt van een 6. Ten opzichte van het ijkpunt ziet de commissie het volgende pluspunt:

- Aangetoond is dat Rentree erg veel tijd en energie gestopt heeft in het concreet maken van de ondernemingsdoelen. Via de jaarplannen en werkplannen worden jaarlijks op detailniveau de doelen en plannen geactualiseerd. De visitatiecommissie is onder de indruk van de overzichtelijke opzet van de jaarplannen en de heldere bewoordingen.

Rentree vertaalt haar strategische en tactische doelen in operationele activiteiten, een en ander onder monitoring van de (financiële) randvoorwaarden. Rentree heeft haar visie verwoord in concrete bedrijfsdoelen. De doelen uit de beleidsplannen zijn voldoende SMART vertaald naar jaarplannen, die aan de hand van uitgewerkte hoofdstukken op afdelingsniveau vertaald en verdeeld zijn. De doelstellingen zijn tevens in de (meerjaren-) begroting financieel verwerkt naar concrete operationele en financiële doelstellingen van de corporatie. In het belang van de financiële positie en de continuïteit van de bedrijfsvoering heeft Rentree een financieel beleidskader opgesteld. De voornaamste doelstellingen zijn vervolgens verwerkt in de begrotingen.

In de periodieke rapportages verantwoordt Rentree zich op detailniveau. De management-rapportages maken onderdeel uit van de algemene beleidsvisie. Dit geeft een goede verankering binnen de organisatie en maakt het mogelijk om de uitvoering van visie en realisatie van bedrijfsdoelen te volgen en monitoren. Door deze manier van verantwoording afleggen aan de Raad van Commissarissen wordt de onderlinge aansluiting tussen de verschillende doelstellingen en plannen voldoende zichtbaar gemaakt.

Rentree stelt waar nodig haar doelen en plannen bij. Dit gebeurt jaarlijks bij het opstellen van het jaarplan en de doorvertaling naar de afdelingshoofdstukken. Vervolgens wordt een financiële vertaling in de begroting gemaakt. In de begroting is ook een meerjarenplan meegenomen. Het jaarplan en de begroting hebben een taakstellend karakter binnen Rentree. Indien gewenst voert Rentree ook tussentijds aanpassingen door. Zo heeft Rentree haar bedrijfsbegroting en meerjarenplanning 2013 aangepast in verband met de wijzigingen in regelgeving van het WSW en annotaties van het CFV, de hoogte van de saneringsheffing, de aanpassingen in inkomensafhankelijke huren, het bezuinigen op bedrijfskosten, het vergroten van de verkoopportefeuille en rationalisering van de onderhouds- en renovatiekosten.

Rentree heeft de doorvertaling van haar beschreven doelstellingen in het investeringsstatuut en in het treasurystatuut beschreven. In het treasurystatuut zijn de uitgangspunten en kaders vastgelegd welke in acht genomen moeten worden bij het aantrekken en uitzetten van financiële middelen. Het regelt tevens de afbakening van verantwoordelijkheden, taken, bevoegdheden en de verantwoording. Het treasuryjaarplan is vervolgens jaarlijks opgesteld en waar nodig bijgesteld, aansluitend op het jaarplan en de begroting voor het komende jaar. In het treasuryjaarplan zijn de activiteiten voor het volgende komend jaar beschreven en afgezet tegen de kaders vanuit het treasurystatuut en andere financiële kaders. De visitatiecommissie maakt uit deze omzetting van beleid in plannen en uitvoering op, dat Rentree goed op bovenstaande risico's stuurt en deze daardoor goed in beeld heeft.

Check

De commissie beoordeelt het onderdeel Check met een 7.

Rentree voldoet ten minste aan het ijkpunt voor een 6. Ten opzichte van het ijkpunt kent de commissie één pluspunt toe:

- Rentree heeft een controlesysteem, waarbij de risico's stelselmatig beoordeeld worden. Rentree hanteert op actieve wijze het monitorings- en rapportagesysteem. Het systeem volgt duidelijk de opgaven en meet de doelen op het gebied van bedrijfsvoering en de financiële randvoorwaarden. De ambities komen telkens terug in de onderliggende beleidsplannen, de afdelingsjaarplannen en de periodieke rapportages en hoe goed deze aansluiten op het ondernemingsplan, waarbij elk jaar opnieuw rekening wordt gehouden met de landelijke, regionale en lokale ontwikkelingen. Hierbij wordt altijd gekeken naar de eigen mogelijkheden en wordt bijstelling van ambities en doelen zo nodig doorgevoerd.

De corporatie beschikt over een monitoring- en rapportagesysteem waarmee periodiek gevolgd en gemeten wordt hoe de voorgenomen prestaties -volkshuisvestelijk, financieel en op het gebied van de bedrijfsvoering- vorderen.

Uit de verschillende beleidsdocumenten, zoals de beleidsplannen, fasedocumenten, treasurystatuut, investeringsstatuut, jaarplannen, alsmede de (meerjaren-)begroting, blijkt dat de financiële en volkshuisvestelijke prestaties goed en in samenhang gevolgd kunnen worden in jaarverslag, managementrapportages en rapporten over investeringen.

Het monitoring- en rapportagesysteem werkt door in de geledingen van de organisatie van Rentree. De operationele en financiële doelstellingen van Rentree zijn vastgelegd in de werkplannen en de (meerjaren-)begroting, waarin de voornaamste doelstellingen bepaald zijn. De begroting wordt vervolgens ter goedkeuring voorgelegd aan de Raad van Commissarissen. In de managementrapportages wordt verantwoording op detailniveau aangebracht. De managementrapportages geven de voortgang op realisatie van doelen en de koppeling met de begroting. Een compliment voor de duidelijke bewoordingen en de heldere schrijfstijl in de rapportages.

In de managementrapportages is goed volgbaar en komt eenduidig naar voren hoe Rentree scoort op de belangrijkste velden. De voortgang met betrekking tot de realisatie van de prestaties wordt beschreven. Rentree heeft tevens een financieel dashboard in de managementrapportages opgenomen met een directe koppeling aan de desbetreffende doelstellingen. In de maandrapportages wordt ook verslag gedaan van de diverse risico's binnen Rentree. De visitatiecommissie is van mening dat de huidige opzet van dit rapportagesysteem goed van opzet is. Alle rapportages worden besproken in de vergaderingen van de Raad van Commissarissen.

De Raad van Commissarissen overlegt met de directeur-bestuurder en het MT over de financiële continuïteit, de voortgang van de investeringsprojecten en de beheersing van de aanwezige risico's binnen Rentree. De directeur-bestuurder woont de reguliere vergaderingen van de Raad van Commissarissen bij. De vastgelegde financiële uitgangspunten met betrekking tot solvabiliteit, liquiditeit (ICR en DSRC), treasury, investeringsruimte en onrendabele investeringen zijn onderwerp van bespreking. De rapportages van het CFV, het Ministerie van BZK, het WSW en de accountant worden eveneens uitvoerig besproken.

De Raad van Commissarissen, via de auditcommissie, heeft gedurende de visitatieperiode geregeld met de directeur-bestuurder en de externe accountant overleg gevoerd over de kwaliteit van het proces van risicobeheersing. Rentree brengt jaarlijks risico's in beeld door intern uitgevoerde controles. Binnen Rentree wordt aandacht besteed aan risicomanagement. Een integraal risicomanagementbeleid is in de gedragingen wel aanwezig binnen Rentree, maar gedurende de visitatieperiode nog niet op papier. Rentree heeft dit onderkent en is in de afrondende fase van een dergelijk systeem.

Risicomanagement is verankerd in het dagelijks management. Rentree verantwoordt de risico's helder per gebied en project.

Het belangrijkste instrument van het interne risico-beheersingssysteem is de integrale planning- en controlcyclus. Dit raamwerk bestaat uit de volgende hoofdonderdelen:

- Beleidsplan en hieraan gekoppelde prestatieafspraken
- Meerjarenbegroting, inclusief analyse van de controller
- Jaarlijkse prestatieafspraken per afdeling (via jaarplan) en voortgangsgesprekken
- Beknopte (financiële) maandrapportages en uitgebreide kwartaalrapportages bedrijfsbreed
- Vastgoedbeleidsplan
- Actuele procesbeschrijvingen

De managementrapportages zijn op zeer korte termijn beschikbaar na afloop van een verslagperiode en zijn op de geplande verschijningsdatum beschikbaar. De managementrapportages sluiten aan op de geformuleerde visie. Rentree is zich bewust van de urgentie van de doelen, projecten, plannen en financiële risico's en controleert deze op een adequate wijze.

Act

De commissie beoordeelt het onderdeel Act met een 7.

Rentree voldoet ten minste aan het ijkpunt voor een 6. Ten opzichte van het ijkpunt ziet de commissie het volgende pluspunt:

- Rentree heeft aangetoond haar Act in haar organisatie en verantwoordingsdocumenten goed te borgen. Het bijsturend vermogen van de organisatie en de doorgevoerde afwijkingen zijn aantoonbaar op velerlei fronten en sluiten aan bij de geformuleerde visie en doelstellingen. Rentree adresseert tijdig afwijkingen en heeft gedurende de visitatieperiode verbeterprogramma's binnen de organisatie doorgevoerd.

De corporatie steekt veel tijd en energie in het verzamelen van informatie en legt dat in verantwoordingsdocumenten vast. Bij de voortgang van (nieuwbouw-)projecten wordt dat zelfs op gedetailleerd niveau door middel van fase-documenten gedaan, waardoor een optimaal beeld van de stand van zaken gepresenteerd kan worden. De corporatie stuurt bij, indien zij afwijkingen heeft geconstateerd. Binnen de overlegstructuren van het MT en Raad van Commissarissen wordt die informatie uitgebreid besproken.

De commissie is van mening dat Rentree haar vastgoedactiviteiten, nieuwbouw, renovatie en onderhoud goed monitort en aanstuurt. De wijze van samenwerken en het sluiten van prestatieafspraken met verschillende aannemers is een schot in de roos, die beide partijen scherp houdt en kostenverlagend uitwerkt. Rentree heeft volgens de visitatiecommissie de goede keuzes gemaakt door te blijven bouwen en ontwikkelen voor haar doelgroep met de focus op vier projecten. Rentree heeft in 2013 naar aanleiding van de regeringsplannen, het woonakkoord, de heffingen en eigen inzicht haar investeringen (renovaties, saneringen, onderhoud en nieuwbouw) gerationaliseerd.

Mede door de opbrengsten uit woningverkoop zijn gedurende de visitatieperiode heeft Rentree haar investeringsdoelstellingen grotendeels kunnen uitvoeren en is de liquiditeitspositie niet verslechterd. Rentree heeft de situatie wel aangegrepen om een rationaliseringsslag te maken en uit te voeren, waardoor lastenverlaging is bewerkstelligd en de liquiditeitspositie is verhoogd. Rentree doet dat bewust met het oog op het veilig stellen van de continuïteit van de onderneming in de toekomst.

De visitatiecommissie is van mening dat Rentree destijds een juiste keuze heeft gemaakt. De resultaten van de beleidsherijking, de definitieve overheidsplannen, omvang van de saneringsbijdrage, aanhoudende goede verkoopaantallen en grootte van de verhuurheffingen hebben gedurende de visitatieperiode ertoe geleid dat de investerings-, en onderhoudsprogramma's, meerjarenonderhoudsbegroting en (meerjaren-)begroting toch grotendeels onaangepast uitgevoerd konden worden. Rentree is zo verstandig geweest om het onderhoudskosten- vraagstuk te rationaliseren op basis van vraaggestuurd handelen. Door haar voortvarende duurzaamheidsinvesteringen ligt Rentree goed op koers wat haar duurzaamheidsambities betreft. Rentree is gedurende de visitatieperiode blijven investeren in de kwaliteit van haar woningbezit.

Over afwijkingen ten opzichte van de beleidsvoornemens legt het MT en directeur-bestuurder verantwoording af door middel van periodieke rapportages aan de Raad van Commissarissen. De commissie is van mening dat het MT in haar rapportages op een heldere wijze documenteert welke acties moeten worden ondernomen, indien er afwijkingen ten opzichte van planning en beleid worden geconstateerd.

4.2 Intern toezicht

In het onderdeel intern toezicht beoordeelt de commissie het functioneren van de Raad van Commissarissen aan de hand van de criteria van de VTW waarbij vooral de actieve én zorgvuldige wijze waarop de raad van commissarissen haar toezicht invult en verankert, bepalend zijn voor de hoogte van de score. Tevens toetst de commissie of de Raad van Commissarissen een actueel toetsingskader, onder andere gericht op risicomanagement, hanteert en of de corporatie de Governancecode adequaat toepast en naleeft.

Het functioneren van de raad van commissarissen

Bij het functioneren van de raad beoordeelt de commissie drie onderdelen. Het gaat om de samenstelling van de raad van commissarissen, de rolopvatting van de raad en de wijze van zelfreflectie.

De commissie waardeert *Het functioneren van de Raad van Commissarissen met het cijfer 7,7.*

Samenstelling van de raad van commissarissen **De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 7.**

Volgens de commissie voldoet Rentree aan het ijkpunt voor een 6. Ten opzichte van het ijkpunt ziet de commissie het volgende pluspunt:

- De evenwichtigheid en de diversiteit ten aanzien van de samenstelling van de raad. De vijf leden voorzien in een goede mix van kennis en ervaring en oefenen hun taken op een professionele wijze uit.
- De uitgebreidheid en gedegenheid van de profielschets voor RvC-leden.

De bestuurlijke organisatie heeft haar basis in de statuten en is verder vastgelegd in het *Directiereglement* en het *Reglement van de Raad van Commissarissen*. De directeur-bestuurder, mevrouw E.W.M. van Asten, is verantwoordelijk voor het beleid van de corporatie, voor de dagelijkse gang van zaken en geeft algehele leiding aan de organisatie. De raad van commissarissen houdt toezicht op het beleid van de directeur-bestuurder en heeft de primaire verantwoordelijkheid te waarborgen dat de maatschappelijke doelstellingen van Rentree naar behoren worden uitgevoerd. De raad bestaat ultimo 2014 uit vijf personen, een vrouw en vier mannen.

De leden van de raad worden voor een periode van vier jaar benoemd en kunnen eenmaal voor een volgende zittingstermijn van vier jaar worden herbenoemd. Herbenoeming is geen automatisme; er wordt ook getoetst aan profielschets. Alle leden zijn onafhankelijk en voldoen aan de bepalingen van de *Governancecode Woningcorporaties*.

De selectie van de leden van de raad is gebaseerd op de in het reglement van de Raad van Commissarissen omschreven profielschets. De raad van commissarissen is samengesteld op basis van diverse kennisvelden en aandachtsgebieden, die verspreid kunnen zijn over of verenigd in één of meer leden van de raad. De commissie is van oordeel dat de raad goed is voorzien in de benodigde aandachtsgebieden, te weten *vastgoed, zorg/welzijn, arbeid/organisatie, financieel/economisch, volkshuisvesting* en *juridisch/bestuurlijk*.

De raad kent drie commissies, te weten een auditcommissie, een remuneratiecommissie en een projectencommissie. Daarmee bereikt de raad dat zij goed zicht heeft op belangrijke details. De raad werft nieuwe leden openbaar en buiten de eigen kring. De werving wordt ondersteund door een extern bureau.

Rolopvatting toezichthouder, werkgever en klankbord ***De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 8.***

Het ijkpunt voor een 6 is dat de raad van commissarissen zich bewust is van de verschillende rollen die ze in de organisatie heeft als toezichthouder, werkgever en als klankbord. Entree voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende.

Ten opzichte van het ijkpunt kent de commissie de volgende pluspunten toe:

- De proactieve en betrokken wijze waarop de verschillende rollen worden ingevuld.
- De professionele manier waarop de Raad van Commissarissen haar klankbordrol in de praktijk brengt.

Een actieve en gedegen invulling van de toezichtrol vindt zijn basis in een adequate informatievoorziening. Via uitgebreide kwartaalrapportages wordt de raad op de hoogte gehouden van de voortgang van de uitvoering van het jaarplan en de daarbij behorende begroting. De raad is van oordeel dat zij steeds de juiste informatie ontvangt; goed, op tijd en volledig. De raad wordt goed geïnformeerd over hetgeen er speelt binnen de organisatie.

De bestuurder houdt regie over de processen, heeft een duidelijke koers voor ogen met een heldere lijn. De bestuurder legt dilemma's voor en niet altijd kant-en-klare oplossingen. De commissie is van mening dat de raad een juist evenwicht in stand houdt tussen het meedenken en eventueel meesturen op hoofdlijnen en tegelijkertijd op afstand blijft en details loslaat. De raad is onder de indruk van het feit dat de ambitie om vier focus-projecten uit voeren, is waargemaakt.

De drie rollen worden door de raad, als in balans zijnde, genoemd, alhoewel de klankbord/adviesrol wat dominantier is. De relatie met de bestuurder is open, direct en ontspannen. Er is sprake van constructief overleg, met ruimte voor vragen/overleg. Met name door kritische vragen te stellen, zorgt de raad ervoor dat ze haar klankbordrol vervult. De raad gaat niet op de stoel van de bestuurder zitten. De bestuurder maakt haar eigen keuzen en blijft daarvoor verantwoordelijk.

De raad staat niet alleen open voor signalen van het bestuur, maar ook voor signalen van de OR, de accountant, de klanten en andere belanghebbenden. Er zijn gestructureerde besprekingen tussen de raad en bovengenoemden. Elk jaar is er contact met de huurdersorganisatie en met de

leden van de ondernemingsraad. Leden van de raad zijn aanwezig bij stakeholdersbijeenkomsten. De raad heeft voor de input van het nieuwe ondernemingsplan kennisgemaakt met alle stakeholders van Rentree.

Eén lid van de raad heeft samen met de voorzitter van de Bewoners Adviesorgaan Rentree het woningbezit van Rentree bezocht en bekeken.

De beoordeling van de directeur-bestuurder geschiedt door de remuneratiecommissie, die daarover advies uitbrengt aan de plenaire vergadering van de raad. De voorzitter van de raad en de bestuurder hebben maandelijks een werkoverleg.

De commissie heeft de indruk dat de raad voldoende (pro-)actief opereert. De bestuurder wordt kritisch gevolgd en de rol als 'sparringpartner' met de bestuurder komt goed tot haar recht.

Zelfreflectie

De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 8.

De raad van commissarissen is verantwoordelijk voor de kwaliteit van haar eigen functioneren. Rentree voldoet aan het ijkpunt van een zes. De commissie kent een pluspunten toe vanwege:

- De open cultuur en de aanspreekbaarheid die bij de zelfevaluaties worden gehanteerd, alsmede de effectiviteit van de cultuur binnen de raad.

De raad heeft de afgelopen jaren buiten de aanwezigheid van de bestuurder het eigen functioneren, als dat van individuele leden besproken. De commissie concludeert dat veel en uiteenlopende aspecten van het functioneren de aandacht van de raad hebben gekregen. In de raad heerst een cultuur van openheid en aanspreekbaarheid. Praktijk en reglementen passeerden de revue, als ook de onderlinge relaties. De volgende typering komt van de raad zelf: *"Gestructureerd, prettig, effectief, zakelijk, open en goed voorbereid. Iedereen komt aan bod. Ruimte voor gevarieerde inbreng. Door het open karakter van de vergaderingen komt ook ieder individueel lid, ieder op zijn/haar eigen wijze, goed uit de verf."*

Voor de zelfreflectie worden ook de vastgestelde profielschetsen en de governancecode gebruikt. De raad stelt naar aanleiding van de evaluatie actiepunten op en geeft daar een opvolging aan.

Toetsingskader

De commissie beoordeelt het onderdeel Toetsingskader met een 7.

Rentree voldoet aan het ijkpunt van een 6. Ten opzichte van het ijkpunt ziet de commissie het volgende pluspunt:

- De Raad van Commissarissen beschikt over een actueel toetsingskader dat gebruikt wordt om toezicht te houden op de activiteiten van de corporatie. De mate van volledigheid en de mate van verantwoording van het toetsingskader is voor de commissie op dit onderdeel reden voor een pluspunt. Alle benodigde documenten zijn voorhanden, zoals strategische meerjarenplannen, jaarplannen, een financieel toetsingskader, een investeringsstatuut en rendementseisen. Periodiek vindt daarover afstemming plaats en zo nodig worden normen herijkt. Op verschillende niveaus vindt scenario-doorrekening plaats en worden risicoanalyses uitgevoerd.

De Raad van Commissarissen beschikt over verschillende toetsingsinstrumenten om een oordeel te vellen over de voorstellen en de ontwikkelingen binnen Rentree:

- *Vastgoedbeleidsplan;*
- *Jaar- en bedrijfsplannen, waarin de activiteiten en doelen voor het jaar zijn vastgelegd;*

- *Begroting, waarin de activiteiten financieel zijn vertaald;*
- *Financiële Meerjaren Prognose (MJB);*
- *Huurbeleid sociale sector en vrije sector;*
- *Treasurystatuut en het jaarlijkse treasuryjaarplan;*
- *Verbindingenstatuut en toetsingskader verbindingen;*
- *Klokkenluidersregeling;*
- *Integriteitscode;*
- *Prestatieafspraken met de gemeente;*
- *Samenwerkingsovereenkomsten;*
- *Bevindingen en adviezen van externe accountant opgenomen in de managementletter;*
- *Overleg met alleen de ondernemingsraad, alsmede de aanwezigheid bij de bespreking over de algemene gang van zaken tussen ondernemingsraad en de directeur-bestuurder;*
- *Overleg met het management.*

Daarnaast zijn diverse besprekingen met externe partijen gevoerd door de raad om zich op de hoogte te houden van de ontwikkelingen in de sector in het algemeen en bij Rentree specifiek. De voortgang van de ontwikkeling van resultaten en activiteiten van de geformuleerde en vastgestelde missie en visie wordt gevolgd en vormgegeven in het jaarverslag, jaarplannen en bedrijfsplannen alsmede in periodieke maand- of kwartaalrapportages. In deze rapportages wordt geconstateerd in welke mate de gerapporteerde kasstromen overeenkomen met de begroting. In de vergaderingen van de raad wordt gerapporteerd over de financiële situatie, de ontwikkeling van projecten, belangrijke risico's, kwaliteit van dienstverlening en volkshuisvestelijke prestaties.

Toepassing Governancecode

De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 7.

Het ijkpunt voor een 6 is dat de corporatie de Governancecode naleeft, de bepalingen toepast en eventuele afwijkingen vermeldt in het jaarverslag. Rentree voldoet aan het ijkpunt van een 6. Ten opzichte van het ijkpunt ziet de commissie het volgende pluspunt:

- Rentree heeft het interne toezicht en de maatschappelijke verantwoording met de toepassing van de code duidelijk versterkt.

Rentree werkt volgens de Governance Code Woningcorporaties. Hierin is vastgelegd wat de taken, verantwoordelijkheden en werkwijze van bestuur en raad van commissarissen zijn. De documenten waarin Rentree de afspraken over besturen en handelen heeft vastgelegd, zijn als volgt:

- Governancecode;
- Statuten;
- Governancestructuur;
- Reglement voor de Raad van Commissarissen;
- Reglement Auditcommissie;
- Reglement Remuneratiecommissie;
- Directiereglement;
- Profiel RvC;
- Jaarverslagen 2009-2014;
- Rooster van aftreden;
- Integriteitcode;
- Klokkenluidersregeling;
- Visitatierapport 2012;
- Koersdocument *Wonen met aandacht;*
- Ondernemingsplan Rentree 2016-2020 *Denken in mogelijkheden*

De commissie is van mening dat de bepalingen uit de Governancecode voor Rentree niet op zichzelf staan. Zij vloeien voort uit onderliggende normen met betrekking tot goed bestuur. Rentree leeft deze normen weloverwogen na.

4.3 Externe legitimering en verantwoording

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

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

Externe legitimatie

De commissie beoordeelt het onderdeel Externe legitimatie met een 7.

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

- o De actieve en informatieve manier waarop de belanghebbenden betrokken worden bij de input van het beleid, als in de terugkoppeling van de realisatie van plannen, als ook in de wijze waarop over deze plannen gecommuniceerd wordt.
- o De professionele wijze van Rentree, waarop de dialoog wordt gevoerd met haar belanghebbenden.

De gemeente en de BAR zijn belanghebbenden waarmee het meest intensieve contact is. Er zijn belanghebbendenbijeenkomsten georganiseerd om samen met de gemeente en de huurders de opgave van de stad te bepalen. Dit heeft destijds geresulteerd in een koersdocument waarin de prioriteiten voor Rentree in de een aantal wijken bepaald zijn. De huurders en de gemeente hebben beleidsbeïnvloeding op de corporatie en op haar keuzes, die zijn uitgewerkt in samenwerkings- en prestatieafspraken en het ondernemingsplan. De Raad van Commissarissen heeft velerlei contacten met een groot aantal belanghebbenden en voert met hen de dialoog. Ieder twee jaar spreekt de raad van Commissarissen met de gemeente. Deze besprekingen worden door de directeur-bestuurder voorbereid.

Rentree is voorts vertegenwoordigd in een groot aantal lokale en regionale samenwerkingsverbanden. Rentree heeft een duidelijke visie op wie haar belangrijkste belanghebbenden zijn en op de gewenste relatie. Het huurderspanel heeft geholpen met de ontwikkeling van het huurdersloket dat in 2014 operationeel is geworden. Het huurdersloket is opengesteld voor alle huurders en is Rentree daarmee 24/7 bereikbaar via Mijn Rentree. De huurders kunnen heel gemakkelijk en snel hun huurderszaken online regelen. Rentree wil weten wat de wensen van haar klanten zijn en hoe de klant haar dienstverlening beoordeelt. Daarom wordt de klanttevredenheid doorlopend gemeten door middel van de klantmonitor.

Openbare verantwoording

De commissie beoordeelt het onderdeel Openbare verantwoording met een 7.

Bij dit onderdeel vindt de toetsing plaats of de gerealiseerde prestaties van de corporatie vermeld staan in een openbare publicatie, en of belangrijke wijzigingen worden toegelicht. De corporatie voldoet aan het ijkpunt. Ten opzichte van het ijkpunt ziet de commissie de volgende pluspunten:

- De openbare verantwoording, die op de website te vinden is, geschiedt op een volledig transparante wijze. Goed leesbaar en op de doelgroepen afgestemd.
- Het jaarverslag is transparant, uiterst heldere leesbaar gemaakt en afgestemd op de doelgroep.

Rentree legt openbaar verantwoording af over haar presteren door het publiceren van de jaarverslagen en het ondernemingsplan op de website. Het jaarverslag is duidelijk, overzichtelijk en uitstekend leesbaar. Het jaarverslag biedt een goed overzicht van en inzicht in de prestaties die in het desbetreffende jaar zijn gerealiseerd. Rentree legt over haar doelen, plannen en prestaties verantwoording af aan, en haalt input op, bij alle betrokken partijen.

Daarnaast geeft Rentree blijk van haar streven naar transparantie door het publiceren van een klokkenluisregeling alsmede ook een integriteitsregeling.

Op de website van Rentree zijn daarnaast diverse beleidsdocumenten te vinden.

Deel 3

Bijlagen



Deel 3 – Bijlagen

1. Gerealiseerde prestaties

In de prestatiekaders worden de volgende afkortingen gebruikt:

CFV/CBC CiP	Corporatie Benchmark Centrum, Corporatie in Perspectief
PA (x)	Prestatieafspraken met gemeente x
OP (x)	Ondernemingsplan

GEREALISEERDE PRESTATIES						
1. Huisvesting van de primaire doelgroep						7,2
Woningtoewijzing en doorstroming						
Beschikbaarheid						7
<p>Opgave: (PA) Voldoende woningen van goede kwaliteit; Krimp kernvoorraad van 2008-2018 met 1.000 woningen.</p> <p>Ambitie: Rentree zorgt voor woningen met een prijs-kwaliteitverhouding die aansluit op de marktvrage.</p>						
Prijssegmenten woningvoorraad					Vergelijking 2013	
<i>Rentree</i>	2011	2012	2013	2014	corp	ref
Goedkoop	1.015	857	678	522	18,0%	18,7%
Betaalbaar	2.582	2.592	2.561	2.550	68,0%	64,6%
Totaal kernvoorraad	3.597	3.449	3.239	3.072	86,0%	83,3%
Duur < toeslaggrens	248	287	448	478	11,9%	12,7%
Duur > toeslaggrens	47	52	81	98	2,1%	4,0%
Totaal	3.892	3.788	3.768	3.648	14,0%	16,7%
<i>Bron: CBC CiP en jaarverslag</i>						
<p>In de periode eind 2010 tot eind 2014 is de totale sociale voorraad gedaald van 12.656 naar 11.834 woningen. De daling van het aantal woningen bij Rentree ligt in verhouding tot de prestatieafspraken met de gemeente Deventer met het aandeel van het totaal met de collega-corporaties. Deze krimp van de voorraad past binnen de prestatieafspraken en voldoet Rentree aan de opgave.</p>						
<i>Score voor de opgave: 7. De ambitie past bij de opgave.</i>						
Passend toewijzen						7
<p>Opgave: EU-regelgeving: minimaal 90% toewijzen aan woningzoekenden met een jaarinkomen van € 34.678 in 2014.</p> <p>Ambitie: De kerntaak van rentree is het bieden van passende en betaalbare huisvesting aan mensen met een kwetsbare positie op de woningmarkt, zoals mensen met een bescheiden inkomen. De huurders van Rentree wonen in duurzame woningen met een basiskwaliteit, die past bij hun bescheiden inkomen.</p>						

Toewijzingen					Vergelijking 2013																																									
Rentree	2011	2012	2013	2014	corp	ref																																								
< inkomensgrenzen	274	328	280		80,2	76,5																																								
> inkomensgrenzen	43	63	112		19,8	23,5																																								
passend	294	349	281		84,0	82,9																																								
te duur	20	34	-		4,9	14,4																																								
te goedkoop	3	8	111		12,5	2,8																																								
Score op passend toewijzen			84 / 82,9 =		101%																																									
<i>Bron: CFV/CBC CIP</i>																																														
In 2014 heeft Rentree een belangrijke bijdrage geleverd aan de volkshuisvestelijke opgave voor Deventer. Van de sociale huurwoningen is 99% toegewezen aan woningzoekenden met een inkomen lager dan € 34.678,00. In 2013 is 97% toegewezen van de sociale huurwoningen aan woningzoekenden met een inkomen lager dan € 34.229,00. Rentree heeft ongeveer 3.800 woningen die bijna allemaal een huurprijs hebben binnen de grenzen van de huurtoeslag.																																														
<i>Score voor de opgave: 7 De ambitie past bij de opgave: 7.</i>																																														
Tegengaan van woonfraude						7																																								
Opgave: (PA) Woonfraude wordt aangepakt.																																														
Ambitie: --																																														
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="5">Woonfraude</th> </tr> <tr> <th>Rentree</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="5"><i>Hennep</i></td> </tr> <tr> <td>Constateringen</td> <td>12</td> <td>9</td> <td>6</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>nog lopende zaken</td> <td>0</td> <td>3</td> <td>1</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td colspan="5"><i>Onrechtmatig gebruik</i></td> </tr> <tr> <td>Constateringen</td> <td>19</td> <td>15</td> <td>14</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td>nog lopende zaken</td> <td>9</td> <td>9</td> <td>10</td> <td>10</td> </tr> </tbody> </table>							Woonfraude					Rentree	2011	2012	2013	2014	<i>Hennep</i>					Constateringen	12	9	6	3	nog lopende zaken	0	3	1	5	<i>Onrechtmatig gebruik</i>					Constateringen	19	15	14	22	nog lopende zaken	9	9	10	10
Woonfraude																																														
Rentree	2011	2012	2013	2014																																										
<i>Hennep</i>																																														
Constateringen	12	9	6	3																																										
nog lopende zaken	0	3	1	5																																										
<i>Onrechtmatig gebruik</i>																																														
Constateringen	19	15	14	22																																										
nog lopende zaken	9	9	10	10																																										
<i>Bron: periodieke rapportages en jaarverslagen</i>																																														
Bij constatering van onrechtmatig gebruik wordt de huur opgezegd. Bij hennepkwekerijen volgt sinds 2012 altijd huisuitzetting. Rentree voldoet aan de opgave.																																														
De woonmakelaars maken maandelijkse rondes door de buurt om woonfraude, hennep, overlast en sociale problematiek te signaleren.																																														
<i>Score voor de opgave: 7. Geen ambitie beschreven.</i>																																														
Keuzevrijheid van doelgroepen						7																																								
Opgave: Tussen de 10% en 25% van de vrijgekomen woningen wordt via loting verdeeld.																																														
Ambitie: --																																														
De woningtoewijzing van Rentree gebeurt via Woonkeus Stedendriehoek, een samenwerking in de gemeenten Apeldoorn, Deventer, Voorst en Zutphen. Naast toewijzing op inschrijvingsduur, worden ook woningen via loting verdeeld. In 2014 heeft Rentree 16% van de aangeboden woningen via loting verdeeld. Rentree voldoet hiermee aan de opgave.																																														
<i>Score voor de opgave 7. Geen ambitie beschreven.</i>																																														
Wachtlijst/slaagkans						--																																								
Opgave: --																																														
Ambitie: --																																														
Hiervoor is geen opgave of ambitie beschreven.																																														
<i>Score voor de opgave: --. Geen ambitie beschreven.</i>																																														

Leegstand

7

Opgave: --

Ambitie: Conform begroting 1,5% en 1,7% (2014)

Huurderving door leegstand	(percentage jaarhuur)				ref.
Rentree	2011	2012	2013	2014	2013
Huurderving begroot	1,5%	1,5%	1,5%	1,7%	
Huurderving totaal	1,4%	2,0%	1,6%	2,4%	2,0%
als gevolg van markt		2,0%	1,6%		1,4%
als gevolg van projecten		0,0%	0,0%		0,6%

Bron: CiP, begroting, jaarverslag 2014

De huurderving door leegstand ligt dichtbij het percentage begroot.

Score voor de prestatie in het licht van ambities: 7.

Maatregelen voor specifieke doelgroepen als starters, jongeren of statushouders

7

Opgave: Partijen zullen bestaande afspraken ten aanzien van de huisvesting van asielzoekers en cliënten van instellingen voortzetten.

Ambitie: --

Statusouders	2011	2012	2013	2014
Rentree	2011	2012	2013	2014
Nog te plaatsen per 1-1	31	84	0	3
Taakstelling	87	54	63	97
Plaatsingen	34	54	60	89
Plaatsingen door Rentree	15	25	17	25
Nog te plaatsen per 31-12	84	0	3	11

Bron: jaarverslagen

De taakstelling worden gerealiseerd doordat de drie corporaties actief vergunninghouders hebben geplaatst en vergunninghouders ook op eigen initiatief woonruimte hebben gevonden. De opgelopen achterstand van voorgaande jaren zijn geleidelijk ingehaald.

Score voor de opgave: 7. Geen ambitie beschreven.

Betaalbaarheid

Huurprijsbeleid

7

Opgave: --

Ambitie: Wij leveren voor de laagst mogelijke prijs de beste kwaliteit. Wanneer de huur door de huurverhoging boven de streefhuur uitkomt, wordt het percentage verlaagd tot aan de streefhuur. Hierdoor heeft Rentree de doelgroep zoveel mogelijk ontzien.

Huur in % van maximaal redelijk	2011	2012	2013	2014	ref 2013
Rentree	2011	2012	2013	2014	ref 2013
Per woonegelegenheid	67,0				
DAEB		66,0	68,4		70,4
niet DAEB		90,0	97,2		88,3
Huur in % woz-waarde	3,4	3,8	4,2		4,1

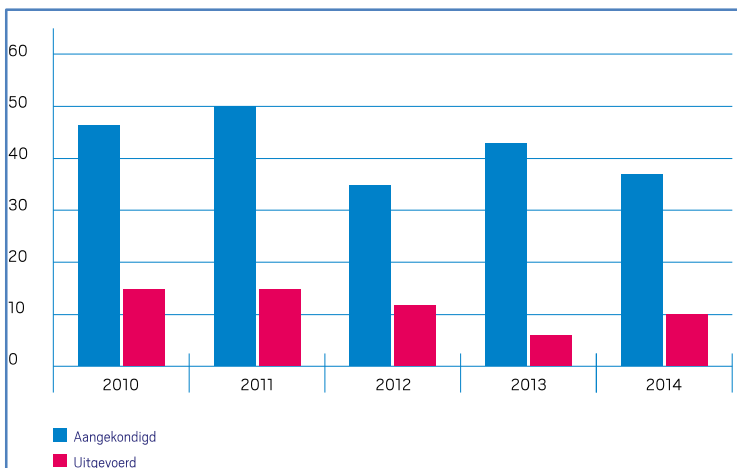
Bron: CFV CiP 2013/CBC 2014

Het huurprijsniveau is vergelijkbaar met de referentiegroep.

De afgelopen jaren heeft Rentree de maximaal toegestane huurverhoging doorgevoerd. Ondanks dat ligt de huur, uitgedrukt in en percentage van de maximaal redelijke huur, redelijk laag.

In 2013 is gestart met het woonlastenbeleid. Daarbij is een koppeling tussen huur- en

<p>energielasten gemaakt.</p> <p>De impact van dat beleid is vertaald naar de maatregelen die de komende jaren nodig in het bestaand bezit om te komen tot een verbetering van de energetische kwaliteit. Met het onderzoek naar ESCo's (binnen Blok voor Blok) en de woonpachtwoningen is in 2013 gestart</p> <p><i>Score voor de prestatie in het licht van ambities: 7.</i></p>																																																									
<p>Kernvoorraadbeleid</p> <p>Opgave: Corporaties zullen in de periode 2008-2018 de kernvoorraad doen krimpen met 1.000 woningen.</p> <p>Ambitie: --</p> <table border="1" data-bbox="161 622 1353 882"> <thead> <tr> <th colspan="5">Prijsegmenten woningvoorraad</th> <th colspan="2">Vergelijking 2013</th> </tr> <tr> <th>Rentree</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>corp</th> <th>ref</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Goedkoop</td> <td>1.015</td> <td>857</td> <td>678</td> <td>522</td> <td>18,0%</td> <td>18,7%</td> </tr> <tr> <td>Betaalbaar</td> <td>2.582</td> <td>2.592</td> <td>2.561</td> <td>2.550</td> <td>68,0%</td> <td>64,6%</td> </tr> <tr> <td>Totaal kernvoorraad</td> <td>3.597</td> <td>3.449</td> <td>3.239</td> <td>3.072</td> <td>86,0%</td> <td>83,3%</td> </tr> <tr> <td>Duur < toeslaggrens</td> <td>248</td> <td>287</td> <td>448</td> <td>478</td> <td>11,9%</td> <td>12,7%</td> </tr> <tr> <td>Duur > toeslaggrens</td> <td>47</td> <td>52</td> <td>81</td> <td>98</td> <td>2,1%</td> <td>4,0%</td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td>3.892</td> <td>3.788</td> <td>3.768</td> <td>3.648</td> <td>14,0%</td> <td>16,7%</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Bron: CBC CiP/Jaarverslag 2014</i></p> <p>In de periode eind 2010 tot eind 2014 is de totale sociale voorraad gedaald van 12.656 naar 11.834 woningen. Deze krimp van de voorraad past binnen de prestatieafspraken en hiermee voldoet Rentree aan de opgave.</p> <p><i>Score voor de opgave: 7. Geen ambitie beschreven.</i></p>	Prijsegmenten woningvoorraad					Vergelijking 2013		Rentree	2011	2012	2013	2014	corp	ref	Goedkoop	1.015	857	678	522	18,0%	18,7%	Betaalbaar	2.582	2.592	2.561	2.550	68,0%	64,6%	Totaal kernvoorraad	3.597	3.449	3.239	3.072	86,0%	83,3%	Duur < toeslaggrens	248	287	448	478	11,9%	12,7%	Duur > toeslaggrens	47	52	81	98	2,1%	4,0%	Totaal	3.892	3.788	3.768	3.648	14,0%	16,7%	7
Prijsegmenten woningvoorraad					Vergelijking 2013																																																				
Rentree	2011	2012	2013	2014	corp	ref																																																			
Goedkoop	1.015	857	678	522	18,0%	18,7%																																																			
Betaalbaar	2.582	2.592	2.561	2.550	68,0%	64,6%																																																			
Totaal kernvoorraad	3.597	3.449	3.239	3.072	86,0%	83,3%																																																			
Duur < toeslaggrens	248	287	448	478	11,9%	12,7%																																																			
Duur > toeslaggrens	47	52	81	98	2,1%	4,0%																																																			
Totaal	3.892	3.788	3.768	3.648	14,0%	16,7%																																																			
<p>Overige woonlasten</p> <p>Opgave: Convenant Energiebesparing Huursector (2012), waarin de relatie met de woonlastenontwikkeling wordt gelegd.</p> <p>Ambitie: In de periode tot 2016 gaan wij samen met partners verkennen welke mogelijkheden er zijn om de energielasten voor onze huurders te beperken om ook zo het wonen bij Rentree betaalbaar te houden. Betaalbaar wonen voor de doelgroep staat bij Rentree voorop als het gaat om verduurzamen van haar bezit. Het verminderen van CO2-uitstoot komt daarbij op de tweede plaats. Daar waar beide principes niet samengaan, geeft Rentree voorrang aan het verlagen van de woonlasten boven het terugdringen van de CO2-uitstoot. Dit dient als leidraad bij de uitvoering van de prestatieafspraken tussen Rentree en gemeente.</p> <p>Rentree zet fors in op het terugdringen van energiekosten voor bewoners. De toename van het aantal woningen met een energielabel C of beter, stijgt bij Rentree met bijna 5% per jaar over de afgelopen jaren. In de rest van Nederland is dat net iets meer dan 3%. Hiermee overtreft Rentree de opgave.</p> <p><i>Score voor de opgave: 8. De ambitie past bij de opgave.</i></p>	8																																																								
<p>Aanpak huurachterstanden</p> <p>Opgave:</p> <p>Ambitie: Het voorkomen van huurachterstanden.</p> <table border="1" data-bbox="161 1800 1058 1995"> <thead> <tr> <th colspan="6">Huurachterstanden</th> </tr> <tr> <th>Rentree</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>ref 2013</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>in % van de jaarhuur</td> <td>1,0</td> <td>1,1</td> <td>1,9</td> <td>0,8</td> <td>1,4</td> </tr> <tr> <td>Betalingsregelingen</td> <td>238</td> <td>241</td> <td>300</td> <td>399</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Aanzegging ontruiming</td> <td>50</td> <td>35</td> <td>43</td> <td>38</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Ontruiming</td> <td>15</td> <td>11</td> <td>5</td> <td>10</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Bron: CFV CiP/CBC en jaarverslagen</i></p>	Huurachterstanden						Rentree	2011	2012	2013	2014	ref 2013	in % van de jaarhuur	1,0	1,1	1,9	0,8	1,4	Betalingsregelingen	238	241	300	399		Aanzegging ontruiming	50	35	43	38		Ontruiming	15	11	5	10		7																				
Huurachterstanden																																																									
Rentree	2011	2012	2013	2014	ref 2013																																																				
in % van de jaarhuur	1,0	1,1	1,9	0,8	1,4																																																				
Betalingsregelingen	238	241	300	399																																																					
Aanzegging ontruiming	50	35	43	38																																																					
Ontruiming	15	11	5	10																																																					



Bij de aanpak van huurachterstand zet Rentree sterk in op het voorkomen van ontruiming. De grafiek toont het aantal aangekondigde en uitgevoerde ontruiming.

De huurachterstanden liggen rond het gemiddelde van de referentiegroep. Het aantal uitzetting laat over de jaren een dalende tendens zien.

Wanneer een huurachterstand ontstaat, zijn er naast betalingsproblemen vaak ook andere problemen aan de orde. Na een schriftelijke herinnering en een aanmaning in de eerste maand, zoekt Rentree aan het begin van de tweede maand persoonlijk contact. Rentree legt bij een huurachterstand in een vroeg stadium contact met de huurder om een grotere achterstand te voorkomen. Wel wordt, zoals in alle verslagjaren, nauw samengewerkt met het Budget Adviesbureau Deventer om zo snel mogelijk in te grijpen als er een huurachterstand ontstaat. Dit kan een betalingsregeling, een verwijzing naar (schuld)hulpverlening of een traject met preventieve woonbegeleiding zijn.

Score voor de prestatie in het licht van ambities: 7.

2. Huisvesting bijzondere doelgroepen		7,3																														
Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte		7																														
<p>Opgave: Corporaties realiseren door nieuwbouw gezamenlijk een overmaat aan nultredenwoningen, waarbij in elk geval een appartement voldoet aan de definitie in de Woonvisie en 50% van de eengezinswoningen evenzo.</p> <p>Ambitie: --</p>																																
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Wonen en Zorg</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><i>Rentree</i></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Voor ouderen en gehandicapten</td> <td>442</td> <td>442</td> <td>442</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Aantal nultredenwoningen</td> <td>566</td> <td>566</td> <td>566</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Voor overige bijzondere groepen</td> <td>53</td> <td>53</td> <td>51</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Aantal in bijzondere woongebouwen</td> <td>61</td> <td>61</td> <td>61</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Bron: CFV/CBC CiP</p>			Wonen en Zorg	2011	2012	2013	2014	<i>Rentree</i>					Voor ouderen en gehandicapten	442	442	442		Aantal nultredenwoningen	566	566	566		Voor overige bijzondere groepen	53	53	51		Aantal in bijzondere woongebouwen	61	61	61	
Wonen en Zorg	2011	2012	2013	2014																												
<i>Rentree</i>																																
Voor ouderen en gehandicapten	442	442	442																													
Aantal nultredenwoningen	566	566	566																													
Voor overige bijzondere groepen	53	53	51																													
Aantal in bijzondere woongebouwen	61	61	61																													
<p>De taakstelling voor het huisvesten van bijzondere doelgroepen is gerealiseerd. Uit de verantwoording pretatieafspraken naar de gemeente over 2013 blijkt dat rentree in 2011 7 en in 2013 71 nultreden nieuwbouwwoningen heeft toegevoegd. Uit dit overzicht blijkt verder dat dit alle nieuwbouwwoningen betreft. Rentree voldoet hiermee aan de opgave.</p> <p>Score voor de opgave: 7. Geen ambitie beschreven.</p>																																
Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking		7																														
<p>Opgave: Tot en met 2018 worden tenminste 500 woningen opgeplust, tenzij een en ander financieel niet verantwoord is. Op te plussen woningen liggen bij voorkeur in een woonservicezone.</p> <p>Ambitie: --</p>																																

Wonen en Zorg		Aantal	Doel/ doelgroep
Zorgleverancier	Locatie	vhe's	
Iris Zorg	Manegestraat 1	1	Beschermd wonen voor (ex)dak- en thuislozen
ZoZijn	Charles Rochussenstraat 16-18	2	Verstandelijke beperking
Zozijn	Hendrik Werkmanweg 5-7	2	12 jongeren met verstandelijke beperking
Iris Zorg	Polstraat 70-74	complex	Dak- en thuislozen langdurige opvang
Ambiq	Vincent van Goghstraat 26-30	3	kinderen/jongeren met een beperking
St. Jade	Theo Boschplein 19,20 & 45,46	4	AMA/jonge vluchtelingen
Ambiq	Pieter Clausingstraat 39-43	3	Jongeren met verstandelijke beperking
Dimence	Oudstraat 2-10 & 26-28	7	10 jongeren met een chronische beperking
ZSV	Manegestraat 1a & 1b	2	Verstandelijke beperking
Iris Zorg	Polstraat 75	complex	Crisisopvang acuut daklozen
Iris Zorg	Bursestraat 70-72	complex	Beschermd wonen voor (ex)dak- en thuislozen
Solis	MC Escherweg 2	61	Verpleegtehuis
St. Els	MC Escherweg 4	complex	Huisarts / Fysiotherapeut etc.
JP. V.d. Bent St.	Andreas Schelfhoutstraat 6-36	16	Gehandicaptenzorg verstandelijke beperking
Totaal aantal eenheden bijz. aandachtsgruppe		101	+ 4 complexen

Bron: jaarverslag 2014

Huurders die kampen met een beginnende huurachterstand en psychosociale problemen worden, om erger te voorkomen, ondersteund door Rentree door de inzet van preventieve woonbegeleiding, begeleid door de samenwerkingspartner Iriszorg.

In 2013 heeft Rentree 7 bestaande woningen opgeplust. De corporaties hebben aangegeven dat opplussen alleen individueel plaatsvindt en er geen voornemen meer is tot opplussen via complexgewijze aanpak. Hiermee is de afspraak bijgesteld en voldoet Rentree aan de opgave.

Score voor de opgave: 7. Geen ambitie beschreven.

<p>Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen</p> <p>Opgave: Corporaties dragen zorg voor voldoende huisvesting (in eerste instantie in collectieve woonvormen) voor zwerfjongeren, oudere verslaafden en veelplegers. De gemeente is ervoor verantwoordelijk dat op het moment van starten van de woonvorm voldoende zorg beschikbaar is voor cliënten.</p> <p>Ambitie: --</p> <p>In 2013 is de samenwerking met Bijzonder Zorgteam en BAD (schuldhulpverlening) uitgebreid naar alle Deventer woningcorporaties en welzijn/zorgpartijen.</p> <p>In het overzicht "Wonen en Zorg" bij het prestatieveld "Personen met een beperking" zijn ook de locaties opgenomen die Rentree heeft ingezet voor de huisvesting van o.a. dak- en thuislozen. Rentree heeft zowel vastgoed voor beschermd wonen voor dak- en thuislozen als crisisopvang en langdurige opvang voor deze doelgroep. Rentree overtreft hiermee de opgaven.</p> <p><i>Score voor de opgave: 8. Geen ambitie beschreven.</i></p>	8
---	----------

3. Kwaliteit van woningen en woningbeheer 7,3

Woningkwaliteit

Prijs-kwaliteitverhouding 7

Opgave: --

Ambitie: Wij leveren voor de laagst mogelijke prijs de beste kwaliteit.

Prijs en kwaliteit	AEB woningen		iet DAEB won.	
	corp	ref.	corp	ref.
Punten WWS totaal	134	136	162	181
Punten WWS oppervlakte	70	63	80	76
Punten WWS overige	64	73	82	105
Puntprijs WWS (€)	3,21	3,31	4,61	4,32
Huur in % van max.redelijk	68,4	70,4	97,2	88,3

Bron: CBC CIP gegevens over 2013

In de vergelijking heeft Rentree iets grotere woningen. De puntprijs van Rentree ligt 3% lager dan die van vergelijkbare corporaties.

Rentree staat voor betaalbaar wonen voor mensen met een bescheiden inkomen. In 2013 heeft Rentree de basiskwaliteit voor haar woningen vastgelegd. Deze basiskwaliteit past bij een bescheiden inkomen, de leefstijl van de bewoners en de levensduur van de woning. Bij nieuwe verhuur moet elke woning minimaal aan deze kwaliteit voldoen. Rentree zorgt door middel van beheer en onderhoud voor een woningvoorraad die technisch in orde en economisch verantwoord is.

Score voor de opgave: 7. De ambitie past bij de opgave.

Conditie en onderhoudstoestand 8

Opgave: --

Ambitie: Onze huurders wonen in duurzame woningen met een basiskwaliteit.

Onderhoud € per woning	2011	2012	2013	2014	ref 2013
Reparatieonderhoud	292	334	307		335
Mutatieonderhoud	124	65	67		229
Planmatig onderhoud	643	956	928		777
Totaal onderhoud	1.059	1.355	1.302	-	1.341

Bron: CBC CIP

Rentree maakt gebruik van de conditiemeting volgens de NEN2767 voor het vaststellen van de onderhoudsconditie. Op dit moment is het beleid gericht op het realiseren van een conditiescore 3. In het nog verder uit te werken Strategisch Vastgoed Beleid wordt de conditiescore op complexniveau vastgesteld, waarbij onder andere de resterende levensduur een rol speelt. Over de afgelopen jaren liggen de onderhoudskosten bij Rentree ca. 8% lager dan die van de referentiegroep.

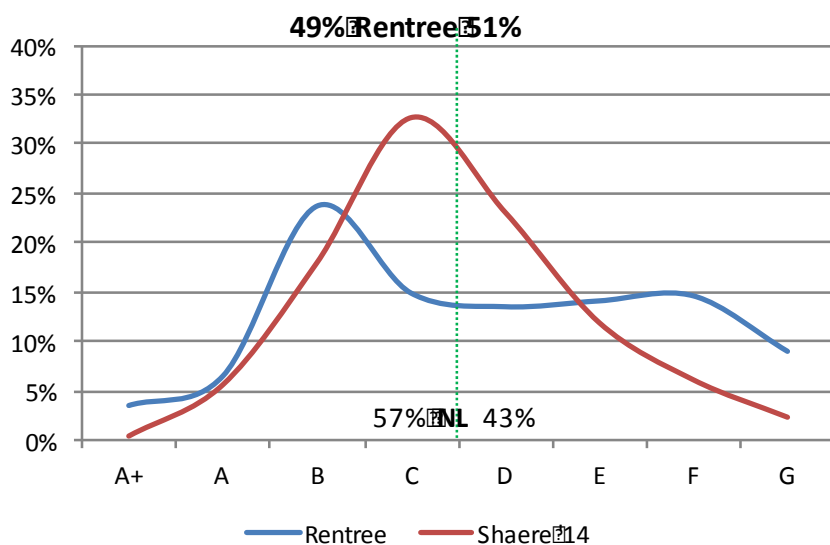
In 2013 hebben Rentree en de bedrijven Salverda en Wolters TVO een eerste stap gezet in het resultaatgericht onderhoud. Salverda is opdrachtnemer bij het dagelijks onderhoud en Wolters TVO bij het planmatig onderhoud. Resultaatgericht onderhoud (RGO) houdt in dat het onderhoud en het resultaat op basis van vertrouwen tussen de partijen wordt georganiseerd. Het ultieme doel van RGO is te komen tot zo laag mogelijke integrale kosten. Partijen kunnen het onderhoud tegen een scherpe prijs uitvoeren vanwege de duur van de overeenkomst, de omvang van het aantal wooneenheden en het slim combineren van werkzaamheden.

Score voor de prestatie in het licht van ambities: 8.

Differentiatie aanbod naar woningsoort en uitrustingsniveau			--																		
Opgave: -- Ambitie: --																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Samenstelling bezit 2013 (%)</th> <th>corp</th> <th>ref groep</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Eengezinswoning</td> <td>64,9</td> <td>34,3</td> </tr> <tr> <td>MG etage zonder lift</td> <td>20,7</td> <td>32,9</td> </tr> <tr> <td>MG etage met lift</td> <td>5,5</td> <td>14,2</td> </tr> <tr> <td>Hoogbouw</td> <td>-</td> <td>13,1</td> </tr> <tr> <td>Onzelfstandige woningen</td> <td>8,9</td> <td>5,5</td> </tr> </tbody> </table>			Samenstelling bezit 2013 (%)	corp	ref groep	Eengezinswoning	64,9	34,3	MG etage zonder lift	20,7	32,9	MG etage met lift	5,5	14,2	Hoogbouw	-	13,1	Onzelfstandige woningen	8,9	5,5	
Samenstelling bezit 2013 (%)	corp	ref groep																			
Eengezinswoning	64,9	34,3																			
MG etage zonder lift	20,7	32,9																			
MG etage met lift	5,5	14,2																			
Hoogbouw	-	13,1																			
Onzelfstandige woningen	8,9	5,5																			
<i>Bron: CBC 2014</i>																					
<p>Bij de samenstelling van het woningbezit valt het op dat Rentree relatief veel eengezinswoningen heeft.</p>																					
<i>Score voor de opgave: --. De ambitie--.</i>																					

Kwaliteit dienstverlening			7																																								
Kwaliteit dienstverlening																																											
Opgave: -- Ambitie: Onze bewoners waarderen ons verhuurproces en reparatieafhandeling met een 8.																																											
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Klanttevredenheid over</th> <th colspan="4">(metingen van het laatste kwartaal)</th> </tr> <tr> <th>Rentree</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Reparaties (Rentree)</td> <td>7,4</td> <td>7,4</td> <td>7,5</td> <td>7,9</td> </tr> <tr> <td>Reparaties (uitvoerend bedrijf)</td> <td>7,7</td> <td>7,7</td> <td>7,8</td> <td>8,1</td> </tr> <tr> <td>Woning betrekken</td> <td>7,5</td> <td>7,4</td> <td>7,5</td> <td>7,7</td> </tr> <tr> <td>Woning verlaten</td> <td>7,1</td> <td>7,0</td> <td>7,4</td> <td>7,4</td> </tr> <tr> <td>Planmatig onderhoud (Rentree)</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>7,1</td> </tr> <tr> <td>Planmatig onderhoud (uitvoerend bedrijf)</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>7,5</td> </tr> </tbody> </table>			Klanttevredenheid over	(metingen van het laatste kwartaal)				Rentree	2011	2012	2013	2014	Reparaties (Rentree)	7,4	7,4	7,5	7,9	Reparaties (uitvoerend bedrijf)	7,7	7,7	7,8	8,1	Woning betrekken	7,5	7,4	7,5	7,7	Woning verlaten	7,1	7,0	7,4	7,4	Planmatig onderhoud (Rentree)				7,1	Planmatig onderhoud (uitvoerend bedrijf)				7,5	
Klanttevredenheid over	(metingen van het laatste kwartaal)																																										
Rentree	2011	2012	2013	2014																																							
Reparaties (Rentree)	7,4	7,4	7,5	7,9																																							
Reparaties (uitvoerend bedrijf)	7,7	7,7	7,8	8,1																																							
Woning betrekken	7,5	7,4	7,5	7,7																																							
Woning verlaten	7,1	7,0	7,4	7,4																																							
Planmatig onderhoud (Rentree)				7,1																																							
Planmatig onderhoud (uitvoerend bedrijf)				7,5																																							
<i>Bron: div. onderzoeken</i>																																											
<p>De score op de reparatieafhandeling wordt gehaald. De score op het verhuurproces ligt iets lager dan de ambitie, maar valt binnen de marges van ruim voldoende.</p>																																											
<i>Score voor de opgave: 7. De ambitie komt overeen met de opgave.</i>																																											

Energie en duurzaamheid			10
Voldoen aan energienormen/beleid inzake energielabels			
Opgave: (landelijk) Convenant Energiebesparing Huursector (2012): in 2020 uitkomen op label B met een gemiddelde energie-index van 1,25. Toetsing aan het gemiddelde van Shaere.			
Ambitie: Onze huurders wonen in duurzame woningen.			
<p>Er zijn in de prestatieafspraken wel concrete doelen benoemd, maar deze zijn achterhaald door het Convenant Energiebesparing Huursector uit 2012.</p>			



Rentree loopt nog wat achter op het landelijk gemiddelde. Het bezit van Rentree is echter relatief oud. Bijna 43% van het bezit is van voor 1960. Landelijk (Shaere is een landelijk gemiddelde) is maar 21% van het bezit van voor 1960. De verbeteringen van het energielabel gaan bij Rentree echter veel sneller dan landelijk. Sinds 2011 is het percentage woningen met een label C of beter, gestegen van 30 naar 49%. Dit is bijna 5% per jaar. Landelijk is dit net iets meer dan 3%. Hiermee licht de productie bijna 50% hoger dan het landelijk gemiddelde en levert Rentree een prestatie die de opgave aanzienlijk overtreft.

Score voor de opgave 10. De ambitie past bij de opgave.

Beleid en uitvoering duurzaamheidsmaatregelen

Opgave: --
Ambitie: --

Score voor de opgave: --

--

4. (Des)investeren in vastgoed

Nieuwbouw

7

Opgave: Het woningbouwprogramma van de Woonvisie wordt als uitgangspunt gehanteerd voor het stedelijk totaal.

Ambitie: In 2018 is 25% van de voorraad met sloop/nieuwbouw en renovatie verduurzaamd

Nieuwbouw (opgeleverd)		
Rentree	huur	koop
2011		
Rivierenwijk	7	2
Woonwagenlocatie	1	
2013		
Rivierenwijk	35	12
T&D Kwartier	36	12
2014		
T&D Kwartier	26	2
Totaal	105	28

Bron: jaarverslagen

Door Rentree en de gemeente Deventer wordt verder gewerkt aan de wijkvernieuwing. De gemeente en Rentree coördineren hun eigen fysieke projecten en sturen samen aan op imagoverbetering van de wijk.																					
<i>Score voor de opgave: 7. De ambitie past bij de opgave</i>																					
<p>Sloop, samenvoeging</p> <p>Opgave: Sloop als onderdeel van de herstructurering Rivierenwijk Ambitie: In 2018 is 25% van onze voorraad met sloop/nieuwbouw en renovatie verduurzaamd.</p> <p>Het sloopp programma in de rivierenwijk, dat in 2012 is gestart met de sloop van 48 woningen aan de Amstellaan en de Deltaschool, is een onderdeel van de grootschalige herstructurering van de Rivierenwijk. In 2007 is de wijk door minister Vogelaar aangewezen als een van de veertig wijken in het kader van de wijkaanpak.</p> <p><i>Score voor de opgave: 7. De ambitie past bij de opgave.</i></p>	7																				
<p>Verbeteren bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud)</p> <p>Opgave: Het woningbouwprogramma van de Woonvisie wordt als uitgangspunt gehanteerd voor het stedelijk totaal. Ambitie: In 2018 is 25% van onze voorraad met sloopt/nieuwbouw en renovatie verduurzaamd.</p> <table border="1" data-bbox="162 882 528 1173"> <thead> <tr> <th>Renovatie/ Gr.OH</th> <th>vhe's</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><i>Rentree</i></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Rode dorp</td> <td>289</td> </tr> <tr> <td>2014</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Sluiswijk</td> <td>91</td> </tr> <tr> <td>Rijkmanstraat</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>Zandweert</td> <td>290</td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td>679</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Score voor de opgave: 7. De ambitie past bij de opgave.</i></p>	Renovatie/ Gr.OH	vhe's	<i>Rentree</i>		2013		Rode dorp	289	2014		Sluiswijk	91	Rijkmanstraat	9	Zandweert	290	Totaal	679	7		
Renovatie/ Gr.OH	vhe's																				
<i>Rentree</i>																					
2013																					
Rode dorp	289																				
2014																					
Sluiswijk	91																				
Rijkmanstraat	9																				
Zandweert	290																				
Totaal	679																				
<p>Maatschappelijk vastgoed</p> <p>Opgave: -- Ambitie: --</p> <p><i>Score voor de opgave: --.</i></p>	--																				
<p>Verkoop</p> <p>Opgave: Corporaties verkopen 1.000 huurwoningen tot en met 2018 met voorrang aan zittende huurders en koopstarters die een sociale huurwoning in de gemeente Deventer achterlaten. Ambitie: --</p> <table border="1" data-bbox="162 1626 1069 1805"> <thead> <tr> <th>Verkoop</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Bestaande woningen</td> <td>68</td> <td>63</td> <td>72</td> </tr> <tr> <td>waarvan aan zittende huurder</td> <td>12</td> <td>22</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>Nieuwbouw</td> <td>-</td> <td>11</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>Totaal verkoop</td> <td>68</td> <td>74</td> <td>95</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Bron: jaarverslag 2014</i></p> <p>Rentree komt de afspraak met de gemeente ruim voldoende na.</p> <p><i>Score voor de opgave: 7. Geen ambitie beschreven.</i></p>	Verkoop	2012	2013	2014	Bestaande woningen	68	63	72	waarvan aan zittende huurder	12	22	14	Nieuwbouw	-	11	9	Totaal verkoop	68	74	95	7
Verkoop	2012	2013	2014																		
Bestaande woningen	68	63	72																		
waarvan aan zittende huurder	12	22	14																		
Nieuwbouw	-	11	9																		
Totaal verkoop	68	74	95																		

5. Kwaliteit van wijken en buurten	
<p>Leefbaarheid</p> <p>Opgave: De belangrijke opgave voor de periode tot en met 2018 is het verhogen van de kwaliteit van wonen en van de woonomgeving.</p> <p>Ambitie: Bewoners dragen individueel en collectief medeverantwoordelijkheid voor het woongenot en leefbaarheid van de woning en de buurt. Rentree faciliteert bewoners en signaleert richting partners zodanig dat sociale vraagstukken aangepakt kunnen worden.</p> <p>Op de leefbaarheidskaarten van de Leefbaarometer heeft, binnen het bezit van Rentree, de Rivierenwijk een matige leefbaarheid. De laatste meting is van 2012. Sinds 2008 is nog geen verbetering van de leefbaarheid waar te nemen. De fysieke ingrepen in de wijk vinden echter pas plaats sinds 2012, waardoor de effecten nog niet zichtbaar zijn. De kwaliteit van het wonen en de woonomgeving wordt door de ingrepen sterk verbeterd, waarmee Rentree aan de prestatieafspraken voldoet.</p> <p><i>Score voor de opgave: 7. De ambitie past bij de opgave.</i></p>	7
<p>Wijk- en buurtbeheer</p> <p>Opgave: Wijkvernieuwing kan niet meer zonder koppeling van sociale en fysieke projecten. Partijen zullen deze koppelingen benoemen en nastreven.</p> <p>Ambitie: Zie leefbaarheid.</p> <p>Het sociaal programma wordt jaarlijks met de gemeente vastgesteld. Het jaarverslag van Rentree meldt als speerpunten voor 2014:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Opgroeien in de wijk o Economie in de wijk o Gezondheid in de wijk o Participatie/communicatie: bewoners maken de wijk <p>Op al deze onderwerpen zijn doelen en actieprogramma's opgesteld. De financiering van deze programma's wordt 50/50 door de gemeente en Rentree gedragen.</p> <p>De buurtcoach is gericht op preventie bij bewoners met - knelpunten op meerdere leefgebieden en bij wie het evenwicht tussen draagkracht en draaglast verstoord is/dreigt te worden. De buurtcoach richt zich in beginsel op vraagstukken op alle leefgebieden en voorkomt zo extra inzet en kosten op het gebied van hulpverlening, zorg, - inkomen, wonen en openbare orde</p> <p><i>Score voor de opgave: 7. De ambitie past bij de opgave.</i></p>	7
<p>Aanpak overlast</p> <p>Opgave: Wijkvernieuwing kan niet meer zonder koppeling van sociale en fysieke projecten. Partijen zullen deze koppelingen benoemen en nastreven.</p> <p>Ambitie: Zie leefbaarheid.</p> <p>De woonmakelaars maken maandelijkse rondes door de buurt om woonfraude, hennep, overlast en sociale problematiek te signaleren.</p> <p><i>Score voor de opgave: 7. De ambitie past bij de opgave.</i></p>	7

In de prestatiekaders worden de volgende afkortingen gebruikt:
CFV/CBC CiP Corporatie Benchmark Centrum, Corporatie in Perspectief
PA (x) Prestatieafspraken met gemeente x

2. Position paper

Woningstichting Rentree

Het werkgebied

Deventer is een Hanzestad gelegen aan de IJssel op de zuidwestelijke grens van de provincie Overijssel en maakt onderdeel uit van de stedendriehoek Apeldoorn – Zutphen – Deventer. Deventer telt begin 2014 98.356 inwoners, verdeeld over 41.810 huishoudens.

De stad kenmerkt zich door een oude historische binnenstad, een schil van 19^e eeuwse wijken, veel naoorlogse bouw, concentrisch rondom het oude centrum gebouwd. Vanaf de jaren 80 heeft de stad zich in noordoostelijke richting (Colmschate – Vijfhoek) uitgebreid. Dit jaar nadert deze uitbreiding zijn voltooiing. Het gebied ten noorden van Deventer is aangewezen als volgende uitleglocatie. In 1997 zijn Deventer en de omliggende dorpen, Diepenveen en Bathmen, samengevoegd tot de gemeente Deventer.

Deventer telt 42.201 woningen waarvan 17.430 huurwoningen (41%), waarvan 13.300 in bezit zijn van corporaties.

Deventer kent 3 corporaties:

- Woonbedrijf Ieder1 met 14.500 woningen, waarvan 6000 in Zutphen
- Rentree met 3800 wooneenheden
- De Marken met 1000 eenheden in de dorpen rondom Deventer

Daarnaast kent Deventer nog de vereniging Eigen Bouw, een niet toegelaten instelling met 800 woningen, die ook haar bijdrage levert aan de sociale huisvesting.

Deventer behoort tot de woningmarktregio Stedendriehoek. De woonruimteverdeling is in handen van Woonkeus, een samenwerkingsverband ten behoeve van de regionale woonruimteverdeling tussen de deelnemende corporaties in Apeldoorn, Brummen, Deventer, Voorst en Zutphen.

Van de Deventer huishoudens behoort iets minder dan 50% tot de primaire of secundaire doelgroep. In de 17.430 huurwoningen wonen 12.800 huishoudens die tot de doelgroep behoren (inkomen < €34.678, -; prijspeil 2015).

Wie zijn wij

Als we onszelf moeten neerzetten ontkomen we er niet aan om kort in te gaan op het verleden. Rentree is een corporatie met circa 3800 woningen. Rentree is in 1994 ontstaan uit een fusie tussen Woningstichting Nijverheid en het toenmalige Gemeentelijk Woningbedrijf.

Rentree maakte naam met de integrale herstructureringsaanpak van de Rivierenwijk in Deventer. In 2005 startte zij met de integrale aanpak. In 2008 werd een ambitieus project doorgevoerd om te komen tot een vernieuwend organisatiemodel en werden speculatieve grondaankopen gedaan. In 2009 kwam aan deze ambities abrupt een einde. Tijdens de parlementaire enquête in 2014 werd Rentree beschouwd als een casus die illustreert hoe corporaties zich kunnen verslikken in een hoog ambitieniveau, dat voor een deel is ingegeven door wensen vanuit de gemeente en het Rijk.

De vorige visitatieperiode (2008-medio 2011) bevatte 3 periodes: de aanloop, de crises en de transitie naar going concern. Geconstateerd werd dat er goede ontwikkelingen in gang gezet zijn om van Rentree weer een professionele, goed presterende en betrouwbare corporatie te maken.

De periode medio 2011- medio 2015 kenmerkt zich als een periode waarbij het voortgaande herstel is omgebogen naar het neerzetten van het nieuwe Rentree. Dit alles in een omgeving die sterk in beweging is. In 2013 is het verscherpt toezicht door het CFV opgeheven. Rentree is financieel weer gezond. In het tekstkader staat kort weergegeven hetgeen verder is bereikt in de afgelopen jaren.

Waar staan we voor

Mensen mogen van ons verwachten dat we onze reguliere taken op het gebied van verhuren, verkopen en onderhouden van woningen, het huisvesten van bijzondere doelgroepen, het bieden van woonbegeleiding, het aanpakken van overlast, het zorgdragen voor een schoon, heel en veilige woonomgeving, goed oppakken.

We hebben onze doelen als volgt verwoord:

- Wij leveren voor de laagst mogelijke prijs de beste kwaliteit;
- Onze bewoners voelen zich en zijn medeverantwoordelijk;
- Wij signaleren proactief en zetten onze woondiensten in daar waar nodig;
- We willen financieel gezond zijn en blijven;
- We hebben trotse medewerkers;
- We excelleren in eenvoud.

De uitwerking van deze doelen rusten op 2 pijlers: efficiency (daar waar zaken gestandaardiseerd kunnen worden, doen we dat) en aandacht (we zijn aanwezig in de wijk en leveren maatwerk daar waar nodig).

Ons handelingsperspectief valt samen te vatten in 4 woorden: slim, samen, denken en doen. Thuis in Deventer, is hetgeen we willen uitstralen.

In het ondernemingsplan 2016-2020 zijn we hier verder op door gaan bouwen. Niet het denken in problemen bepaalt ons handelen, maar het *denken in mogelijkheden*. Vandaar deze subtitel voor ons ondernemingsplan. Dit geeft de wijze aan waarop Rentree haar opgaven in de stad tegemoet wil treden.

2011-2014

In 2014 waren 3 van de 4 focusprojecten afgerond (Rode Dorp, Sluiswijk en T&D terrein) en daarmee waren 365 woningen grondig gerenoveerd en 155 koop- en huurwoningen gerealiseerd. Met de gemeente heeft Rentree een nieuw convenant opgesteld t.b.v. de herstructurering Rivierenwijk en is de herstructurering vanaf dat moment voortvarend ter hand genomen. Reconstructie Amstellaan, Kind Centrum, oplevering woningen, gezondheidscentrum, VVE deals. Parallel aan bovengenoemde fysieke trajecten liepen sociale programma's.

Binnen het sociaal domein leverde Rentree haar input ten behoeve van woonservicezones, het buurtcoachproject, inrichting sociale teams. Met het BAD (budget advies bureau Deventer) sloot zij een convenant t.b.v. goede schuldhulpverlening voor mensen met betalingsachterstanden.

Ten behoeve van de energetische opgave participeerde Rentree binnen Blok voor Blok en is betrokken bij verdere ontwikkeling van het woningabonnement. Zij stelt woningen beschikbaar voor innovatieve toepassingen. Zij heeft een conditiescan uitgevoerd over haar vastgoed en is met onderhoudspartners vergaande samenwerking aangegaan onder de noemer Resultaatgericht onderhoud.

Ten behoeve van de organisatieontwikkeling heeft ze meegedaan met het project "zo werkt het gewoon". Ze heeft een organisatiescan laten uitvoeren en is vervolgens aan de slag gegaan met het project Be Smart. Dat betekende een reorganisatie en verdere automatisering, een nieuwe positionering (Thuis in Deventer). Dit traject is met een verhuizing naar een nieuw onderkomen tot een afronding gekomen.

Het nieuwe ondernemingsplan luidt een nieuwe fase in.

Wat willen we bereiken

Wij willen mensen huisvesten die moeilijk in hun eigen huisvesting kunnen voorzien. Daarbij hebben we oog voor de draagkracht van een buurt en de portomenee van de huurder. Huurders zijn tevreden en betrokken bij hun woonomgeving.

We willen hen betaalbare woningen bieden met een daarbij behorende kwaliteit van zowel het interieur als het exterieur. We willen de energielasten voor onze huurders beheersbaar houden. Deze ambitie is nu vertaald naar gemiddeld label B voor onze woningvoorraad.

Als organisatie zijn we een wendbare, procesgestuurde organisatie met aandacht voor wie we werken en daadkrachtig in ons handelen. Medewerkers werken met plezier en voelen zich eigenaar van het resultaat.

Stakeholders ervaren ons als toegankelijk, extern georiënteerd en altijd werkend vanuit de bedoeling verwoord in onze missie/visie

Waar staan we nu

Onze basistaken zijn op orde. De tevredenheidsscores van onze huurders zijn goed. Over de betrokkenheid van huurders zijn we zelf nog niet tevreden. Ten aanzien van ons vastgoed hebben we een goed beeld van de kwaliteit en werken we verder aan resultaatgericht onderhoud met onze partners. We onderzoeken verschillende wegen om de energetische opgave op te pakken.

Qua automatisering willen we nog een slag maken. We zijn betrokken bij verschillende ontwikkeltrajecten. We werken aan het verder invulling geven aan eigenaarschap in de organisatie.

De relaties met stakeholders is goed. We hebben geconstateerd dat de ontwikkelingen in het zorg- en sociaal domein veel onzekerheid met zich meebrengen. Dat maakt dat belangen niet altijd helder op tafel komen. Middels het inzetten van een belangenscan (in samenwerking met gemeente en provincie) hebben we de ambitie om over (onze) organisatiegrenzen heen te kijken bij het nemen van beslissingen.

Is de bestuurder daar tevreden over

Ja, er is veel bereikt.

Maar dat is geen reden om achterover te leunen. Er liggen nog de nodige uitdagingen. Het dilemma tussen (energetische) kwaliteitsverbetering en betaalbaarheid blijft een puzzel. Hoe ambities te verwezenlijken terwijl de investeringsruimte beperkt is? Welke slagen kunnen we nog maken door ons bedrijfsapparaat efficiënter in te zetten? Het consequent blijven redeneren vanuit de (portomenee van de) huurder vraagt permanente aandacht. "Klaar" zijn we nooit.

Deventer, augustus 2015

Liesbeth van Asten
Directeurbestuurder

3. Bronnenlijst

I Algemeen	Aangeleverde stukken	Overlap
1. Position paper	Position paper	
II Ambities en presteren naar opgaven		
1. Jaarplannen en werk- of activiteitenplannen = <i>jaarplannen 2012 t/m 2015</i>	1. Jaarplan 2012 2. Jaarplan 2013 3. Jaarplan 2014 4. Jaarplan 2015	
2. Plannen: beleidsplan, ondernemingsplan, strategische visie, operationeel plan	1. 2012 Rentree Wonen met aandacht, de koers naar 2018 2. 2012 Rentree, vertaling koers in 2 A4tjes 3. 2012 Samen aan de slag 3.a Ondernemingsplan Rentree 2016-2020, denken in mogelijkheden 3.b Bijlagenboek bij ondernemingsplan	Operationeel plan: II.1
3. Jaarverslagen, volkshuisvestingsverslagen (ook BAR en KLAC = klachtencommissie jaarverslagen)	Rentree Jaarverslag 2011 Rentree Jaarverslag 2012 Rentree Jaarverslag 2013 Rentree Jaarverslag 2014 Rentree Jaarverslag 2014, Erratum BAR Jaarverslag 2013 BAR Jaarverslag 2014 --> is nog niet gereed KLAC Jaarverslag 2011 KLAC Jaarverslag 2012 KLAC Jaarverslag 2013 KLAC Jaarverslag 2014	
4. Beleidsnotities over specifieke onderwerpen (zoals wonen en zorg, voorraadbeleid, leefbaarheid)	Huurbeleid zelfstandige woningen, d.d. feb. 2012 Evaluatie woonfraude, d.d. 7 oktober 2012 Memo huurverlaging op basis van inkomen, mei 2015 Rapportage PV voor Centraal Wonen Meedoen project stichting Present Aanpassing schotelantennebeleid Projectplan schuttingen en achterpaden Deelname project woonenergie Rapport Resultaatgerichte Samenwerking Salverda en Wolters	
5. Documenten met en over eigen doelstellingen (op allerlei terreinen)		zie II.2 en II.4
6. Eigen wijkvisies	Niet aanwezig	
7. Strategisch voorraadbeleid, verkoopbeleid bezit	Vastgoedbeleidsplan 2012-2017 Memo Verkooppeule, d.d. 12 maart 2013 + bijlage Memo Basiskwaliteit en onderhoud naar vastgoedstrategieën + bijlage	Beleidsnotities II.4
8. Eigen woningmarktgegevens en woningmarktanalyses	Rapportages Woonkeus Stedendriehoek + Rentree 2011: Q3, Q4 2012: Q1, Q2, Q3 2013: Q1, Q2, Q3, Q4 2014: Q1, Q2, Q3 Woningmarktonderzoek Deventer, 2014, november 2014	II.2 punt 2 (onderlegger) en 3

9. Beschreven opgaven (landelijk, regionaal, lokaal)	<i>i.o.m. Procorp geen aanlevering landelijke beschreven opgaven</i>	II.10, 11, 12
10. Woonvisies van (samenwerkende) gemeenten in het werkgebied	Gemeente Deventer: Herijking woonvisie 2008+ en prestatieafspraken Regionaal: Regionale woonvisie West-Overijssel, 10 nov. 2014	
11. Prestatieafspraken met belanghebbenden	Prestatieafspraken gemeente Deventer – corporaties, 2010-2018 Samenwerkingsovereenkomst "Prestatieafspraken Wonen Deventer, 2015-2019" Advies BAR conceptprestatieafspraken	
12. Relevante lokale, regionale of landelijke convenanten, contracten	1. Overzicht convenanten d.d. juli 2015 -> <i>i.o.m. Procorp geen aanlevering landelijk convenanten</i>	
13. Corporatie benchmarkcentrum : indicatoren en overzichten	Via inlog	Zie I.2
III Presteren volgens belanghebbenden		
1. Documenten met opvattingen van belanghebbenden zoals huurders, gemeenten, zorg- en welzijnsinstellingen	Uitkomsten stakeholdersdag 2013 Overzicht stakeholdersbijeenkomsten (Ondernemingsplan)	Zie III.2. verslagen belanghebbenden Zie V.8 adviezen BAR
2. Verslagen van overleg met belanghebbenden	1. RvC Q3 2011 t/m Q2 2015 2. BAR Q3 2011 t/m Q2 2015 3. BOW Q3 2011 t/m Q2 2015: 2011: 09-06, 08-09, 01-12 2012: 25-01, 28-03, 30-05, 05-07, 12-09, 31-10, 12-12 2013: 24-01, 21-03, 16-05, 04-07, 12-09, 7-11 2014: 23-01, 12-03, 7-05, 03-07, 4-09, 6-11 2015: 08-01 (Algemeen en Voorstad Oost), 05-03, 28-04 4. BOH Q3 2011 t/m Q2 2015 2011: 20110908, 20111114, 20111219 2012: 20120312, 20120514, 20121105 2013: 20130422, 20130610, 20130902, 20131104, 20131209 2014: 20140310, 20140701, 20141103 2015: 20150122, 20150423 5. Kopgroep Wonen, welzijn en zorg Q3 2011 t/m Q2 2015: 2011: 06-10, 08-12 2012: 15-03, 22-05, 13-09, 06-12 2013: 06-02, 11-04, 27-08, 10-10, 05-12 2014: 30-01, 20-03, 17-04 Kopgroep is 20-11-2014 opgeheven en overgegaan in bestuurlijk overleg WWZ 2015: 23-04	Punt 1: zie V.4 Punt 2: zie V.8
3. Onderzoeken (klant)tevredenheid (huurders en	2011-Q3 reparaties 2011-Q3 woning verlaten 2011-Q3 woning betrekken	

overige belanghebbenden)	2011-Q4 geen rapportage, maar faillietverklaring onderzoeksbureau 2012-Q1, Q2, Q3, Q4 2013-Q1, Q2, Q3, Q4 2014-Q1, Q2, Q3, Q4 2015-Q1, Q2	
4. Prestatieafspraken, convenanten, contracten met belanghebbenden		Prestatieafspraken Zie II.11; Actuele convenanten Zie II.12;
IV Presteren naar vermogen (PnV)		
1. Publicaties CFV, continuïteitsbrief en solvabiliteitsbrief	<p>1. 2011</p> <ul style="list-style-type: none"> -Solvabiliteitsoordeel 2011 d.d. 1-11-2011 -Continuïteitsoordeel 2011, A2 oordeel d.d. 20-06-2011 - Corporatie in perspectief 2011 <p>2. 2012</p> <ul style="list-style-type: none"> -Solvabiliteitsoordeel 2012 d.d. 30-10-2012 -Continuïteitsoordeel 2012, A2 oordeel d.d. 27-08-2012 -Brief reactie Rentree op continuïteitsoordeel 2012 d.d. 20-08-2012 -Aankondiging nader onderzoek continuïteitsoordeel d.d. 13-06-2012 - Corporatie in perspectief 2012 <p>3. 2013</p> <ul style="list-style-type: none"> -Corporatie in perspectief 2013 (laatste uitgave) -Toezichtbrief 2013 d.d. 24-10-2013 <p>4. 2014:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Toezichtbrief 2014 d.d. 28-10-2014 -Brief onderbouwing flexibiliteit in mjb d.d. 9-09-2014 <p>5. 2015:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Reactie Rentree op toezichtbrief d.d. 29-01-2015 -Brief beoordeling maatregelen d.d. 25-03-2015 	
2. Oordeelsbrief Minister BZK	<p>1. 2011:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Oordeelsbrief verslagjaar 2011 d.d. 30-11-2012 <p>2. 2012:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Oordeelsbrief verslagjaar 2012 d.d. 25-11-2013 <p>3. 2013:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Oordeelsbrief verslagjaar 2013 d.d. 19-02-2015 (reactie op brief Rentree van 6-01-2015) -Brief Rentree, reactie op Oordeelsbrief 2013 d.d. 06-01-2015 -Oordeelsbrief verslagjaar 2013 d.d. 24-11-2014 <p>4. 2014:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Oordeelsbrief 2014: Nog niet in ons bezit, wordt eind november 2015 verstuurd. 	
3. CBC: overzicht kengetallen en verloop daarin	Via inlog	Zie I.2
4. WSW, cijfermatig perspectief en uitslagbrief	2011: WSW kredietwaardigheid en faciliteringsvolume 2012: Beperking borging, WSW kredietwaardigheid en faciliteringsvolume, correctie borgingsplafond	

jaarrekeningen en jaarverslag <i>Uitslagbrief = borgingsplafondbrief</i>	2013: Aanpassing faciliteringsvolume, WSW kredietwaardigheid en faciliteringsvolume, 2014: Vaststelling borgingsplafond, WSW infobrief borgingsplafond, 2015: WSW borgingsplafond	
5. Jaarrekeningen/jaarverslagen Rentree	1. 2011 2. 2012 3. 2013 4. 2014	Zie II.3
6. Meerjarenbegrotingen en financiële meerjarenramingen (<i>zijn opgenomen in MJB</i>)	1. 2012 2. 2013 3. 2014 4. 2015	
7. Kwartaalrapportages, kasstroom en bedrijfswaarde berekeningen <i>N.B. kasstromen (liquiditeitsprognoses) zijn opgenomen in de kwartaalrapportages</i>	Kwartaalrapportages: 1. 2011: Q3 2. 2012: Q1 t/m Q3 3. 2013: Q1 t/m Q3 4. 2014: Q1 t/m Q3 5. 2015: Q1, Q2 Bedrijfswaardeberekeningen: Hebben we niet op zichzelf. Zitten opgenomen in Jaarrekening of MJB of ORT investeringen	
8. Managementdocumenten m.b.t. financiële risico analyses en scenario's en visies op vermogensinzet (begroting en jaarplannen)		Zie IV.6
9. Overzicht van onrendabele investeringen	Overzicht waardering projecten inclusief voorziening onrendabel 2011 en 2012. Overzicht waardering projecten inclusief voorziening onrendabel 2013 en 2014.	
10. Van accountant: managementletters, verslagen en brieven	2011: -Accountantsverslag -Managementletter -Assurancerapport inz. dVi incl. verantwoording over woningtoewijzingen -Assurancerapport inz. naleving specifieke wet en regelgeving 2012: -Accountantsverslag -Geen ML 2012, zie brief aan WSW d.d. 22-07-2013 -Assurancerapport inz. dVi incl. verantwoording over woningtoewijzingen -Assurancerapport inz. naleving specifieke wet en regelgeving -Deloitte Toelichting op assurance rapport inzake de dVi d.d. 06-11-2012 2013: -Accountantsverslag	

	<p>-Managementletter -Assurancerapport inz. dVi incl. verantwoording over woningtoewijzingen -Assurancerapport inz. naleving specifieke wet en regelgeving -Deloitte, bevestiging bij dVi 2012 d.d. 27-06-2013</p> <p>2014: -Accountantsverslag 2014 -Managementletter 2014 -Assurancerapport inz. dVi incl. verantwoording over woningtoewijzingen -Assurancerapport inz. naleving specifieke wet en regelgeving</p> <p>-Deloitte, adviesbrief aandacht en verbeterpunten inz. adm. org. en interne beheersing rondom vervaardigen van kasstroomoverzicht d.d. 26-08-2014 -Deloitte, rapport feitelijke bevindingen inz. geconsolideerd kasstroomoverzicht 2013, onderdeel 3.1.3 dVi d.d. 26-08-2014</p>	
11. Eigen stukken betreffende financiële sturing en efficiency	<p>Financiële maandrapportages: 2011: juni, augustus, sept, okt en nov. 2012: jan, feb, maart, april, mei, juni, juli, aug., sept., okt., nov. 2013: feb, maart, april, mei, juni, juli, aug., sept., okt., nov. 2014: feb, maart, april, mei, juni, juli, aug., sept., okt., nov., dec. 2015: jan, feb, maart, april, mei, juni</p>	
12. Documenten over na te streven maatschappelijk rendement of dividend	Niet aanwezig	
13. Documenten over functioneren interne organisatie en efficiency	<p>2011 Adviesrapport organisatiescan 2011 Rentree rapportage organisatiescan 2011</p> <p>2012 Koersdocument: Wonen met aandacht Ondernemingsplan samen aan de slag Memo paraplunotitie BC paraplunotitie HRM projectplan Be Smart PvA KCC</p> <p><u>Trajecten OR</u> Adviesaanvraag + advies organisatiestructuur wijziging Adviesaanvraag + advies paraplunotitie Adviesaanvraag + advies PvA KCC</p> <p>2013 Het nieuwe Rentree PvA (ICT) Communicatieplan fase 1 Richtingsplan Sociaal plan PvA woonmakelaar PvA strategie en beleid PvA projecten PvA woonmakelaar uitwerking processen/ICT</p>	

	<p>Evaluatie fase 1 be smart Communicatieplan digitaal loket Paraplunotitie + organogram PvA sociaal beheer PvA financiën & control PvA ICT Richtingsplan definitief + organogram</p> <p><u>Trajecten OR</u> Adviesaanvraag + advies sociaal plan Adviesaanvraag + advies inrichtingsplan Adviesaanvraag + advies PvA woonmakelaar Reactie op advies OR PvA woonmakelaar Adviesaanvraag + advies PvA projecten Adviesaanvraag + advies PvA strategie en beleid Adviesaanvraag + advies PvA F&C</p> <p>2014 PvA woonmakelaar 2.0 Positionering ICT Invulling communicatie Deelplan sociaal beheer Overgangsdokument inrichting organisatie Anders Samenwerken voorstel + verzoek besluitvorming + bijlage aandachtspunten vanuit medewerkers</p> <p><u>Trajecten OR</u> Adviesaanvraag + advies PvA ICT Adviesaanvraag + advies Huisvesting Adviesaanvraag + advies Inrichting pikeursbaan/anders samenwerken Adviesaanvraag + advies sociaal beheer Adviesaanvraag + advies invulling communicatie Adviesaanvraag + advies positionering ICT</p> <p>2015 Informatieplan 2015 Overzicht documenten Be Smart Vervolg Anders Samenwerken met Atrivé</p>	
14. Treasurystatuut en jaarplan	<p>2011: Treasurystatuut en treasuryjaarplan 2012: Treasuryjaarplan, bijlage bij jaarplan overzicht langlopende leningen 2013: Treasuryjaarplan 2014: Treasurystatuut en treasuryjaarplan</p>	
V Governance		
1. Documenten over alle opgaven (<i>plan, check, act cyclus</i>)		Zie II.1, II.3, II.11, IV.7, V.2
2. Documenten over planningsproces en monitoring van de prestaties	Verantwoording prestatieafspraken 2011 2012 2013 + lijst bijzondere bemiddeling 2014	
3. Relevante correspondentie met minister (betreffende prestaties)	Geen relevante aanvullende correspondentie.	Zie IV.2

4. Documenten over toezicht, incl. agenda en notulen RvC	<p>RvC agenda, notulen en besluitenlijst van vergaderingen: 2011: 20-09, 08-11, 13-12 (vanaf Q3 2011) 2012: 07-02, 27-03, 08-05, 19-06, 11-09, 06-11, 11-12 2013: 08-01, 26-03, 04-04, 14-05, 17-09, 05-11, 10-12 (incl. notitie gesprekspunten college B&W) 2014: 25-03, 13-05, 19-06 (projectencie), 23-09, 04-11, 16-12 2015: 21-01 (projectencie), 24-03, 12-05 (notulen en besluitenlijst nog in concept)</p> <p>Parlementaire Enquête: 1. Hoofdrapport 2. Deelrapport casussen, Rentree pag. 134 t/m 171</p> <p>Civiele procedure tegen voormalig DB Teuben: 3. Vonnis d.d. 24 juni 2015</p>	
5. Notulen RvC		Notulen RvC zie V.4
6. Documenten m.b.t. profiel RvC, statuten, reglementen en zelfevaluatie	<p>Profiel RvC: 2012 Profiel RvC</p> <p>Statuten: Afschrift statutenwijziging Rentree, akte d.d. 19-11-2010</p> <p>Reglementen: Directiereglement d.d. 19 november 2010 20120911 Reglement Raad van Commissarissen 20120911 Reglement Auditcommissie 20120911 Reglement Remuneratiecommissie</p> <p>Zelfevaluatie: 20120508 Actielijst zelfevaluatie 20121106 Memo zelfevaluatie 2013, discussiestuk en vragenlijst 20131105 Discussiestuk zelfevaluatie 2013 20141104 Zelfevaluatie 2014</p>	
7. Toepassing governancecode: checklist d.d. maart 2015	Checklist governancecode d.d. 01-08-2015	
8. Toepassing overlegwet	<p>Agenda(zie ook verslagen)/verslagen/adviesaanvragen BAR: Agenda/verslagen 2011: 12-07, 27-09, 22-11 2012: 24-01, 03-04, 12-06, 18-09, 04-12 2013: 21-2, 04-04, 11-06, 10-09, 26-11 2014: 28-01, 22-04, 18-03, 10-06, 16-09, 25-11 2015: 20-01, 17-03, 12-05</p> <p>Adviezen (aanvragen en uitgebrachte adviezen) 2011: huismeester, spoedzoekers 2012: 5% extra ink.afh. huurverhoging, huurbeleid 2012, tarieven fondsen, raamwerk sociaal plan herstructurering, woonruimteverdeling 2013: verkoop Brinkpoort, verkoop SHD, verkooppoule 2014: herbenoeming leden RvC 2015: huurverhoging, tarieven fondsen, servicekostenbeleid, ondernemingsplan</p>	Zie ook II.3. jaarverslagen: overleg BAR en bewonerscommissies

4. Lijst van geïnterviewde en geënquêteerde personen en belanghebbenden

Directeur-bestuurder
Liesbeth van Asten

MT-leden
Evelyne Laan-Engels

OR
Sabine Vijge
John Noltes

Medewerkers
Anita Deurloo
Ben Nijhuis
Ingrid Kuperus
Michiel Groothedde

Raad van Commissarissen
Ad Huijsmans
Tom Nieuwenhuijsen
Leo van der Ree
Trudy Prins

Huurdersvertegenwoordiging
Arjo Bruggink, voorzitter Bewoners Adviesorgaan Rentree
Elly Schiphorst, Bewoners Adviesorgaan Rentree
Jaap Terpstra, Bewoners Adviesorgaan Rentree
Riet Klappe, Kopgroep Rivierenwijk Deventer

Gemeente Deventer
Jan Jaap Kolkman, wethouder
Nicoliene de Vries

Collega-corporaties
Joke Hofman, Woonbedrijf ieder1
Irene de Negro-Simons, Woonstichting De Marken

Zorg- en welzijnsinstellingen
Ko Portengen, Zorggroep Solis
Hans van Eck, Budget Adviesbureau Deventer
Caroline Holsheimer, Buurtbemiddeling Deventer
Wendy Bokhove, Iriszorg
Gerard Faas, Raster Groep

Overige belanghebbenden
Arjan Berends, Salverda BV

5. Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen



Rob van Oostveen

Hij werkte tien jaar in de ICT (Multihouse) in diverse uitvoerende, management en directiefuncties. Tijdens deze periode studeerde hij bestuurlijke informatica en marketing en was hij lid van de NEN-commissie die Nederland vertegenwoordigde bij de ontwikkeling van de ISO 9000 serie. Daarna heeft hij acht jaar als directeur gewerkt bij Kolpron. Vanuit Kolpron is hij betrokken geweest bij de ontwikkeling van de Structuurschets voor de Vastgoedinformatievoorziening in Nederland en heeft hij veel adviezen uitgebracht en reorganisaties, privatiseringen en fusies begeleid en interim-posities bekleed bij organisaties die actief zijn in de vastgoedbranche (corporaties, gemeenten, provincies, VROM).

Vervolgens is hij ruim twaalf jaar directeur van regio Noord bij Ymere geweest. Een positie waarin hij verantwoordelijk was voor het beheer en de ontwikkeling van een vastgoedportefeuille van 10.000 eenheden. Binnen het directieteam was hij ook verantwoordelijk voor de portefeuilles ICT, P&O, servicebedrijven en communicatie en is hij betrokken geweest bij invoering van de aeDex/IPD en de vernieuwing en invoering van diverse informatiesystemen.

Tegenwoordig is hij zelfstandig adviseur en vervult hij een aantal commissariaten bij woningcorporaties en zorginstellingen. Zijn specialisme ligt vooral op ontwikkeling en implementatie van nieuwe strategieën, resultaatgerichte sturingsconcepten en het professionaliseren van vastgoedsturing.



drs. G.B.J. (Gérard) van Onna MRE

Gérard van Onna (1971) studeerde Fiscale Economie aan de Universiteit Tilburg, waarna hij meer dan tien jaar heeft gewerkt bij belastingadvieskantoren, zoals Deloitte en Ernst & Young. Binnen Ernst & Young Belastingadviseurs maakte hij deel uit van de branchegroepen vastgoed en woningcorporaties. Hij heeft zijn vastgoedkennis verder verbreed en verdiept met de studie Master of Real Estate (MRE) aan de Universiteit van Amsterdam (Amsterdam School of Real Estate).

Hij kan bogen op een brede ervaring met vastgoedgerelateerde vraagstukken op financieel, fiscaal en juridisch terrein, zoals het reorganiseren, structureren, begeleiden en uitvoeren van complexe transacties bij (middel-) grote nationale en internationale ondernemingen en woningcorporaties. Daarnaast voerde hij vele due diligence-onderzoeken uit bij vastgoed-gerelateerde ondernemingen. Tevens heeft hij interim-opdrachten bij woningcorporaties uitgevoerd.

Hij is medeoprichter en lid van de Coöperatieve Vereniging Procorp te Zeist, die zich uitsluitend richt op het uitvoeren van maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties.



mr. L.J.M.G. (Leon) Hulsebosch MRE

Léon Hulsebosch (1956) studeerde Nederlands Recht aan de Erasmus Universiteit te Rotterdam. Hij heeft daarna jarenlange ervaring opgedaan met onroerendgoedbeleggingen, zoals woningen en commercieel vastgoed bij het Vastgoed Investment Centre van Aegon Nederland. Na zijn postdoctorale opleiding vastgoedkunde (MRE) aan de Universiteit van Amsterdam 'Amsterdam School of Real Estate' (1991) werd hij lid van het Management Team van Fortis Vastgoed Beleggingen, verantwoordelijk voor de verwerving van beleggingsvastgoed voor institutionele en particuliere beleggers. Hij is opgenomen in het Register van Vastgoedmanagers- en Experts (RVGME).

Uitgebreide ervaring heeft hij in het coördineren van complexe aankoopprocessen zoals de overname van (omvangrijke) vastgoedbeleggings- en ontwikkelingsportefeuilles, al dan niet in vennootschapsstructuren, de initiëring en (mede)projectontwikkeling en realisatie van zowel woningbouwprojecten als commercieel vastgoed en het voor beleggers beheersen en managen van de daaraan verbonden risico's.

Hij is medeoprichter en lid van de Coöperatieve Vereniging Procorp te Zeist, die zich uitsluitend richt op het uitvoeren van maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties.

Onafhankelijkheidsverklaring visitatoren

Plaats: Zeist

Datum: 10 september 2015

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van:

Woningstichting Rentree

verklaren hierbij dat de maatschappelijke visitatie in de periode september 2015 - december 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

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

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

Voorzitter van de visitatiecommissie

Lid van de visitatiecommissie



R. van Oostveen



drs. G.B.J. van Onna MRE

Secretaris van de visitatiecommissie



mr. L.J.M.G. Hulsebosch MRE

Coöperatieve vereniging Procorp U.A. • 1^e Hogeweg 198 • 3701 HL Zeist
E info@pro-corp.nl • www.pro-corp.nl

Onafhankelijkheidsverklaring Coöperatieve vereniging Procorp U.A.

Plaats: Zeist

Datum: 10 september 2015

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

Woningstichting Rentree

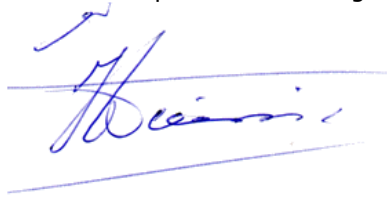
in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

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

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

Namens Coöperatieve vereniging Procorp U.A.



mr. H. Wilbrink