



Rentree

Visitatierapport



Utrecht, januari 2012

Colofon

Raeflex
Catharijnesingel 56
3511 GE Utrecht
E: w.dewater@raeflex.nl
W: www.raeflex.nl

Visitatiecommissie

De heer D.H. van Ginkel CMC (voorzitter)
De heer F.T. de Groot RB
Mevrouw E.J. Dijkema MSc (secretaris)

Voorwoord

Sinds 1 januari 2007 is in de AedesCode opgenomen dat alle leden zich verplichten zich eens in de vier jaar te laten visiteren. Visitaties geven inzicht in de prestaties van de corporaties. Behalve de prestaties geeft de visitatie ook inzicht in de checks en balances van de corporatie onder het hoofdstuk Governance. Met de visitatie legt de corporatie verantwoording af aan de omgeving. Visitatierapporten zijn openbaar.

Raeflex voert al sinds 2002 visitaties uit voor woningcorporaties. Wij zien visitaties als een beoordelingsinstrument over het maatschappelijk presteren van individuele woningcorporaties, en als instrument om de prestaties in de toekomst te verbeteren. Onze visitaties worden uitgevoerd door onafhankelijke visitatoren. Dit zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven die dus niet bij Raeflex in dienst zijn. Bij visitaties wordt gekeken naar de prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar en naar de borging van de prestaties voor de toekomst. Raeflex is geaccrediteerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland.

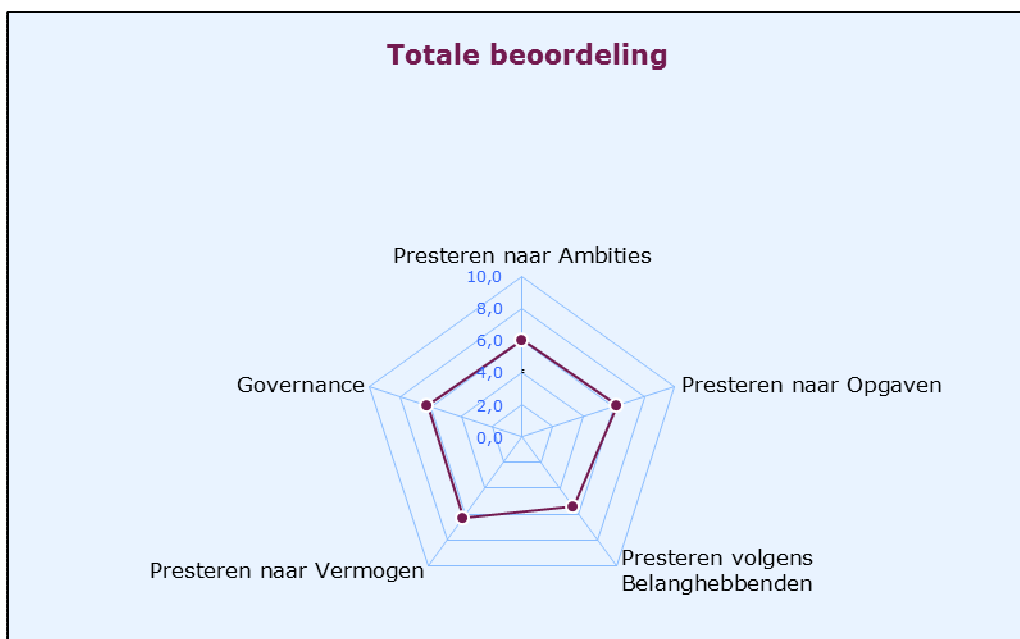
Wilma de Water
directeur

Samenvatting en recensie

Samenvatting

In juni 2011 heeft Rentree te Deventer opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 4.0-versie van Maatschappelijke visitatie woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, december 2010) en vond plaats tussen augustus 2011 en januari 2012. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 10 en 11 oktober 2011.

Rentree wordt gewaardeerd met het eindcijfer 6,0.



Totale beoordeling	
Verplichte velden	Cijfer
Presteren naar Ambities	6,0
Presteren naar Opgaven	6,2
Presteren volgens Belanghebbenden	5,4
Presteren naar Vermogen	6,3
Governance	6,2
Gemiddelde score	6,0

De commissie kan in de recente historie van Rentree een drietal fasen onderscheiden, te weten de aanloop, de crisis en de going concern-fase. De commissie komt tot de conclusie dat Rentree voldoende presteert, ondanks de roerige periode waarmee de corporatie is geconfronteerd. De commissie constateert dat er goede ontwikkelingen in gang zijn gezet om van Rentree een professionele, goed presterende en betrouwbare corporatie te maken. Presteren volgens Belanghebbenden scoort met een krappe onvoldoende het laagste cijfer, wat erop duidt dat de corporatie de komende periode veel aandacht zal moeten (blijven) schenken aan de relaties met belanghebbenden.

Presteren naar Ambities

De commissie beoordeelt het Presteren naar Ambities met een 6,0. Dit cijfer is opgebouwd uit ruim voldoende beoordelingen voor de huisvesting van de primaire doelgroep en bijzondere doelgroepen, een voldoende beoordeling voor de kwaliteit van wijken en buurten en een onvoldoende beoordeling voor de kwaliteit van woningen en woningbeheer en het (des-)investeren in vastgoed.

Er zijn voldoende woningen beschikbaar voor de primaire doelgroep, de woningen zijn betaalbaar en de toewijzing vindt op een passende wijze plaats. Rentree kent een relatief oud bezit met een naar eigen zeggen 'matige kwaliteit'. De oude voorraad kent veelal een ongezond binnenmilieu en de energetische kwaliteit is ongunstig. De exacte staat van het interieur heeft de corporatie nog niet scherp in beeld; hier wordt onderzoek naar gedaan. Mede door dit gebrek aan inzicht kan planmatig onderhoud en renovatie niet goed gepland worden. Energie- en duurzaamheidsinspanningen moeten qua opgave nog structureel in beeld worden gebracht.

Hoewel Rentree in haar bedrijfsplan geen specifieke doelstellingen heeft geformuleerd met betrekking tot het huisvesten van doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen, levert de corporatie wel prestaties op dit vlak. De corporatie verhuurt diverse woningen en neemt deel aan het platform op het gebied van wonen, zorg en welzijn.

De grote ambities op het gebied van (des-)investeren in vastgoed zijn de voornaamste reden geweest voor de veranderingen binnen Rentree. Rentree zag zich gedwongen om prioriteiten te stellen. De corporatie heeft dat gedaan vanuit financieel oogpunt en op basis van een ronde met belanghebbenden. De ambities zijn drastisch minder dan voorheen: een beperkt aantal (vier) projecten is overgebleven, de overige projecten zijn afgevoerd. De belangrijkste plannen staan nog voor de wijken Rivierenwijk, Rode Dorp en Sluiswijk (in combinatie met de ontwikkeling van het T&D-terrein¹). Met deze projecten wordt een aanmerkelijk deel (circa 20 tot 25 procent) van het bezit van Rentree onder handen genomen. Vastgesteld is, dat desondanks inspanningen en opgaven blijven bestaan ten aanzien van het bezit op andere plaatsen, vooral op het gebied van onderhoud en energie/duurzaamheid. Rentree erkent dit. De prestaties op het gebied van (des-)investeren worden door de visitatiecommissie als onvoldoende beoordeeld. De communicatie van Rentree richting haar belanghebbenden is vooral gericht geweest op de financiële situatie als reden voor de vertraging, respectievelijk afbouw van projecten. Ook het feit dat het 'nieuwe' Rentree andere keuzes maakt, is reden om projecten niet meer of anders te realiseren dan voorheen. Deze verschillende motieven tot verandering zou de corporatie beter kunnen communiceren.

De prestaties op het gebied van vernieuwen van wijken en buurten (leefbaarheid) worden voldoende beoordeeld. Rentree ziet momenteel een belangrijke opgave in het op peil houden van de leefbaarheid, met name in een aantal aandachtsbuurten (Rivierenwijk, Rode Dorp en Sluiswijk). Helaas is in het kader van de grote ambities destijds begonnen met slopen van woningen, zoals in de Rivierenwijk, zonder daar direct voor terug te bouwen. Een deel van deze gebieden liggen dan ook nog steeds te wachten op bouwactiviteit, hetgeen een negatieve invloed heeft op de leefbaarheid.

¹ T&D staat voor het terrein van de voormalige blikfabriek van Thomassen en Drijver.

Presteren naar Opgaven

De commissie heeft voor Presteren naar Opgaven nagenoeg dezelfde oordelen gegeven als bij Presteren naar Ambities. Het cijfer is opgebouwd uit ruim voldoende beoordelingen voor de huisvesting van de primaire doelgroep, bijzondere doelgroepen en de kwaliteit van wijken en buurten en een onvoldoende beoordeling voor de kwaliteit van woningen en woningbeheer en het (des-)investeren in vastgoed. De kwaliteit van wijken en buurten wordt daarmee in het licht van de opgaven beter beoordeeld dan in het licht van de ambities.

Presteren volgens Belanghebbenden

Gemiddeld scoort Rentree een nipte onvoldoende op het Presteren volgens Belanghebbenden. Wanneer belanghebbenden terugkijken op de afgelopen vier jaar, zien zij grote veranderingen binnen Rentree en haar beleid. Er is begrip voor de situatie en de boodschap dat de grote ambities financieel niet haalbaar waren, is voor alle partijen helder. Wel resteert bij belanghebbenden de vraag: hoe nu verder en wat nu wel? Er zijn en blijven opgaven op het gebied van onderhoud, duurzaamheid en leefbaarheid en belanghebbenden hebben verwachtingen ten aanzien van Rentree voor de nabije toekomst. Helder is dat belanghebbenden niet nog meer tegenslagen zullen dulden: het vertrouwen is er, maar erg broos.

Het oordeel over de huisvesting van de primaire doelgroep is wat divers. Er zijn voldoende beschikbare en betaalbare woningen in de gemeente, maar in de ogen van de gemeente is het in stand houden van een kernvoorraad met voldoende omvang geen indrukwekkende prestatie.

Ook belanghebbenden zien de kwaliteit van het bezit als (ruim) onvoldoende, vanwege de achtergebleven technische kwaliteit van het bezit. Veel woningen zijn verouderd en kennen een slecht binnenmilieu. Op het gebied van duurzaamheid en energiebesparing laat Rentree zich volgens hen weinig zien.

De waardering voor de huisvesting van bijzondere doelgroepen varieert behoorlijk tussen de verschillende belanghebbenden. De technische staat van de woningen kleurt de beoordelingen voor een groot deel en in negatieve zin.

De belanghebbenden zijn op dit vlak unaniem: de prestaties op het gebied van (des-)investeren in vastgoed zijn ruim onvoldoende. In relatie tot de opgave is er de afgelopen jaren te weinig gebeurd.

De beoordelingen van de kwaliteit van wijken en buurten lopen nogal uiteen: van 4,0 tot 8,0. De hogere beoordelingen worden vooral ingegeven door het sociale karakter dat Rentree gedurende de jaren heeft opgebouwd en de inspanningen die de corporatie levert op het gebied van sociaal beheer. De lagere beoordelingen worden ingegeven door het feit dat Rentree momenteel een minder brede opvatting heeft van leefbaarheid dan voorheen. Ook zijn belanghebbenden teleurgesteld dat Rentree tegenwoordig nieuwe c.q. stevige voorwaarden stelt aan haar betrokkenheid en inzet bij projecten.

Presteren naar Vermogen

De commissie heeft vastgesteld dat sinds 2009 sterker gestuurd wordt op de financiële continuïteit, de vermogenspositie en de integrale sturing op kasstromen. Deze ontwikkeling wordt door de commissie positief beoordeeld.

De financiële planning en controlecyclus wordt door de commissie 'voldoende' beoordeeld en is momenteel in ontwikkeling. Het oordeel van de commissie ten aanzien van treasury is een voldoende.

Hoewel Rentree op het gebied van de netto bedrijfslasten ongunstig uit de benchmark komt, maakt de corporatie in de ogen van de commissie een goede ontwikkeling door op het gebied van doelmatigheid. De personeelskosten per fte zijn in de periode 2008-2011 fors gedaald en het kostenbewustzijn, de efficiency en de effectiviteit van de organisatie zijn momenteel belangrijke thema's binnen Rentree. De corporatie moet van ver komen, maar de commissie waardeert het bewustzijn en de inspanningen die recent zijn geleverd. Op basis van de ontwikkelingen die de laatste anderhalf jaar zijn doorgemaakt, scoort Rentree een voldoende. Ook voor de komende jaren blijft dit een belangrijk aandachtspunt voor de corporatie.

Binnen het prestatieveld 'vermogensinzet' beoordeelt de commissie of Rentree haar vermogen maximaal inzet voor het leveren van maatschappelijke prestaties. Ook beoordeelt de commissie of Rentree kennis van en inzicht in de beschikbare financiële middelen en mogelijkheden om deze te verruimen heeft. De commissie heeft in voldoende mate een onderbouwde visie met betrekking tot de inzet van middelen aangetroffen.

Rentree kent momenteel een taakstellende begroting die leidt tot herstel van vermogen. Naast de taakstellende begroting wordt er een wensbegroting gemaakt. Rentree is zich bewust van de mogelijkheden die bestaan om het vermogen te verruimen. Keuzes moeten hierin nog worden gemaakt.

Governance²

De commissie kan in de recente historie van Rentree een drietal fasen onderscheiden, te weten de aanloop, de crisis en de going concern-fase. Met deze relativiteit dient de commissie te kijken naar de prestaties op het gebied van governance. De commissie houdt, met andere woorden, rekening met de recente historie bij het beoordelen van de governance. De aanloop naar de crisis laat een onvoldoende besturing zien. Eind 2009/begin 2010 is een periode van crisismanagement ('act'). Momenteel is Rentree in transitie van een situatie van crisis naar going concern. Dat vergt een andere vorm van besturing. Plan, check en act worden momenteel goed opgepakt.

De commissie beoordeelt het functioneren van de huidige RvC als ruim voldoende. Voor de bestuurder vormt de raad een open en kritische omgeving waar vragen en knelpunten kunnen worden besproken en actief invulling kan worden gegeven aan de raadgevende functie van de raad. Het zwaartepunt van de rolopvatting van de raad heeft de laatste tijd gelegen bij de werkgeversrol en de klankbordrol voor de bestuurder, waarbij ook een sterke sturing vanuit de RvC gegeven is.

² Het is de commissie bekend dat er door de Tweede Kamer vragen gesteld zijn aan de Minister van Binnenlandse Zaken over het intern toezicht van de corporatie en het verhalen van financiële schade ten tijde van het schrijven van het visitatierapport. Het behoort niet tot de verantwoordelijkheid van de visitatiecommissie om te oordelen over het functioneren van individuele commissarissen en het beleid ten aanzien van het verhalen van schade bij de oud-bestuurder. De commissie heeft zich bij haar oordeel over de governance met name gebaseerd op de wijze waarop het intern toezicht heeft gehandeld ten tijde van de crisis en hoe zij de transitie naar going concern maakt. Met dit handelen is de basis gelegd voor de toekomstige besturing van de corporatie.

De raad is zich hiervan volledig bewust en zal zich thans meer richting een toezichthoudende rol moeten bewegen. Ondertussen zijn wel de belangrijkste componenten voor een toetsingskader vastgesteld voor zijn formele toezichthoudende rol. De commissie heeft begrip en waardering voor de bijdrage die de RvC heeft geleverd tegen de achtergrond van de lastige (financiële) situatie waarin Rentree verkeerde. Het toetsingskader zelf wordt vooralsnog als (nipt) voldoende beoordeeld, maar is wel volop in ontwikkeling.

Gelet op de prioriteiten in 2010 en 2011 ('het schoon schip maken'), voldoet Rentree momenteel nog niet aan alle eisen die in de Governancecode worden gesteld aan het belanghebbendenmanagement. Dit oppakken staat geagendeerd voor 2012. De RvC is zich zelf ook bewust van deze kleine omissies, waardoor het oordeel van een ruim voldoende op dit onderdeel passend is.

De mate van beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden wordt door de commissie voldoende beoordeeld. Het nieuwe ondernemingsplan komt momenteel ook tot stand met de input en betrokkenheid van diverse belanghebbenden. De inspanningen zijn er, maar het vergt nog veel tijd en aandacht om het vertrouwen in de corporatie te herstellen. De communicatie met de externe omgeving wordt door die omgeving thans als open, eerlijk en plezierig ervaren, maar wordt regelmatig gekenmerkt door hiaten in het communicatiepatroon (meer up-to-date houden van de informatie aan belanghebbenden). Intensivering van de communicatie wordt door externen gevraagd.

Recensie

Rentree is een corporatie met een bezit van circa 4.600 verhuureenheden en 60 medewerkers (47,2 fte ten tijde van de visitatie). De corporatie is werkzaam in de stad Deventer en richt zich daarbij de komende periode vooral op de wijken: Rivierenwijk, Rode Dorp, Sluiswijk en T&D.

Rentree heeft een roerige tijd achter de rug. Gedreven door grote ambities werden de 'randen van het speelveld' opgezocht en overschreden. In 2009 bleek dat de corporatie de controle kwijt was geraakt. De te grote ambitie leidde tot vijf aanwijzingen van het ministerie van VROM/WWI. Het weer 'op de rails krijgen' van Rentree leidde tot het ontslag van de toenmalige directeur-bestuurder, het vertrek van drie van de vijf leden van de raad van toezicht, een reorganisatie van de corporatie en vernieuwing van het management.

In 2010 is 'schoon schip gemaakt'. Na ingrijpen van de raad van commissarissen en onder leiding van een vernieuwde raad en de nieuwe directeur-bestuurder, is een diepgaande strategische heroriëntatie uitgevoerd, leidend tot een profiel 'dicht bij de basis' waarin bewoners van Rentree en opgaven in het bestaand bezit voorop staan. Binnen de financiële mogelijkheden is, met oog voor haalbaarheid, de balans gezocht tussen investeringsmogelijkheden en -opgaven, en heeft Rentree overeenkomstige prioriteiten bepaald. Rentree maakt zich hard om de maatschappelijke investeringen in de komende periode vooral te richten op de wijken: Rivierenwijk, Rode Dorp, Sluiswijk en het zogenoemde T&D-gebied.

Rentree heeft ook veel energie gestoken in het terugwinnen van het vertrouwen bij de belangrijkste belanghebbenden (gemeente en huurders). In de zomer van 2011 zijn belanghebbendenbijeenkomsten georganiseerd om samen met hen de opgave van de stad te bepalen. Dit heeft geresulteerd in een concept koersdocument waarin de prioriteiten voor Rentree in de genoemde wijken bepaald zijn. Aan de hand van dit koersdocument vindt een verdere verdieping plaats.

Rentree heeft in korte tijd de weg terug naar haar basis gevonden en verdient daarvoor waardering. De corporatie heeft geleerd van de fouten en waar nodig het boetekleed aangetrokken. De contouren van een nieuwe organisatie passend bij deze tijd en taakopvatting zijn duidelijk geworden. Rentree heeft het commitment uitgesproken zich maximaal in te zetten voor de initiatieven en investeringen in de genoemde prioriteitswijken, met open ogen voor de andere wijken.

Het pad dat de corporatie daarbij moet bewandelen is smal: intensieve sturing en communicatie is daarom noodzaak. De recent ingezette ontwikkelingen worden door de visitatiecommissie positief beoordeeld. Belanghebbenden hebben vertrouwen in de nieuwe mensen die aan het roer staan. Rentree is er zich daarbij van bewust dat de realisatie van plannen, het inlossen van gewekte verwachtingen en het laten zien van resultaten nu aan de orde is. Rentree heeft dat vertaald in haar jaarplannen en begroting voor het komend jaar.

Inhoud

Voorwoord	3
Samenvatting en recensie	5
Inhoud	11
1 Rentree en het werkgebied	13
1.1 De visitatie	13
1.2 Rentree	13
1.3 Het werkgebied	14
1.4 Leeswijzer	15
2 Presteren naar Ambities	17
2.1 Missie en ambities	17
2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Ambities	18
2.3 Conclusies en motivatie	19
3 Presteren naar Opgaven	23
3.1 Omschrijving van de opgaven in het werkgebied	23
3.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven	24
3.3 Conclusies en motivatie	24
4 Presteren volgens Belanghebbenden	27
4.1 De belanghebbenden van Rentree	27
4.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren volgens Belanghebbenden	29
4.3 Conclusies en motivatie	30
5 Presteren naar Vermogen	33
5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen	33
5.2 Conclusies en motivatie	33
6 Governance	39
6.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance	39
6.2 Conclusies en motivatie	39
7 Integrale scorekaart	43
Bijlage 1 Verantwoording visitatie	45
Bijlage 2 Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen	49
Bijlage 3 Beoordelingskader voor visitatie	57
Bijlage 4 Definities	59
Bijlage 5 Overzicht prestaties, ambities en opgaven	63

1 Rentree en het werkgebied

1.1 De visitatie

In juni 2011 heeft Rentree te Deventer opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 4.0-versie van Maatschappelijke visitatie woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, december 2010) en vond plaats tussen augustus 2011 en januari 2012. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 10 en 11 oktober 2011.

De visitatiecommissie bestond uit de heer D.H. van Ginkel CMC (voorzitter), de heer F.T. de Groot RB en mevrouw E.J. Dijkema MSc (secretaris). In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen. Naast vanzelfsprekend de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren, was voor woningcorporatie Rentree de belangrijkste reden om ook de interesse om de opvattingen van belanghebbenden, ten aanzien van het huidige Rentree en de meegemaakte ontwikkelingen, te leren kennen. De corporatie neemt verantwoordelijkheid voor de prestaties in de afgelopen periode, maar wil ook de nieuwe koers en de prestaties laten zien. De visitatie betreft (daarom) de periode 2008-2011, waardoor naast de prestaties in deze periode ook de crisisaanpak, beleidswijzigingen en contouren van de nieuwe strategie zichtbaar worden.

Voor de beoordelingen hanteert Raeflex een 10-puntsschaal. Het oordeel 7 geeft aan dat de prestatie gelijk is aan de norm. De wijze van beoordeling wordt verder toegelicht in bijlage 3.

1.2 Rentree

Rentree is opgericht als Rentré Wonen in 1994 (ontstaan uit een fusie tussen de Woningstichting Nijverheid en het toenmalige Gemeentelijk Woningbedrijf uit Deventer). Woningcorporatie Rentree bezit ultimo 2010 4.366 woongelegenheden³ (inclusief studentenhuisvesting) en werkt in de gemeente Deventer. Deze gemeente telt circa 100.000 inwoners⁴. Belangrijkste belanghebbenden zijn de gemeente en de huurders. In dit werkgebied zijn ook Woonbedrijf ieder1 en Woonstichting De Marken actief. Woonbedrijf ieder1 beheert circa 9.000 woningen in Deventer en circa 7.000 in Zutphen. Woonstichting De Marken is actief in het landelijk gebied van de gemeente Deventer en heeft bijna 1.000 woningen in verhuur.

Bij Rentree werken ultimo 2010 62 medewerkers, in totaal 51,2 fte⁵. De leiding van de corporatie berust bij een directeur-bestuurder. Het interne toezicht bestaat uit vijf leden, waarvan twee leden op voordracht van de huurders in de raad van commissarissen zitting hebben.

³ Bron: CFV, Corporatie in Perspectief, 2010.

⁴ Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS): 98.887 inwoners in de gemeente Deventer per 1 april 2011.

⁵ Bron: Jaarverslag 2010. Inmiddels is het aantal fte teruggelopen tot 47,2 ultimo september 2011.

Ontwikkelingen bij Rentree gedurende de visitatieperiode

Rentree heeft een roerige periode achter de rug. De corporatie kenmerkte zich aanvankelijk als een zeer ambitieuze corporatie en op het gebied van vastgoedontwikkeling, herstructurering en leefbaarheid werd de lat heel hoog gelegd. Het eerste convenant met betrekking tot de 'Vogelaarwijken' in Nederland betrof bijvoorbeeld de plannen voor de Rivierenwijk. Hetgeen tevens een voorbeeld was van de leiding die de corporatie op dat gebied landelijk wilde nemen. Ook ten aanzien van de interne organisatie was Rentree actief en werd een nog niet eerder bekend organisatiemodel ingevoerd, leidend tot een (voor medewerkers en externen) onvoldoende transparante structuur.

Een tekenend voorbeeld van de opeenstapeling van ambities is het voornemen van de corporatie tot het aanleggen van een verdiepte Amstellaan in de herstructureringswijk Rivierenwijk. De verwachtingen die Rentree hiermee schiep, konden financieel en beleidsmatig niet worden waargemaakt. Rentree heeft daarop verschillende aanwijzingen van de minister gekregen. Na ingrijpen van de raad van commissarissen heeft dit proces eind 2009/begin 2010 geresulteerd in een nieuw bestuur, een nieuwe raad van commissarissen, een nieuw managementteam en een heroriëntering op het profiel, de ambities en doelen.

In 2010 is hard gewerkt aan het schoon schip maken. Onder leiding van een vernieuwde raad van commissarissen en directeur-bestuurder is een diepgaande strategische heroriëntatie uitgevoerd, leidend tot een profiel 'dicht bij de basis', en is de balans gezocht tussen investeringsmogelijkheden en -opgaven. De organisatie is opnieuw ingericht. Veel energie is gestoken in het terugwinnen van het vertrouwen bij de belangrijkste belanghebbenden (gemeente en huurders). Rentree heeft in de zomer van 2011 belanghebbendenbijeenkomsten georganiseerd om samen met hen de opgave van de stad te bepalen. Dit heeft geresulteerd in een concept koersdocument. Aan de hand van dit koersdocument vindt een verdere verdieping plaats.

Bij presteren naar ambities en opgaven neemt de commissie de feitelijke prestaties over een periode van vier jaar in ogenschouw. Daarbij tekent de commissie aan dat de opgaven niet voor de gehele visitatieperiode helder en concreet beschreven zijn; pas eind 2010 zijn er prestatieafspraken opgesteld. De beoordelingen voor presteren naar opgaven zijn gelijk gesteld aan de beoordelingen voor presteren naar ambities, omdat het onderscheid tussen de ambities en opgaven van Rentree niet scherp te maken is.

1.3 Het werkgebied

Rentree is werkzaam in de gemeente Deventer, provincie Overijssel. Dit werkgebied kenmerkt zich door een stedelijke omgeving met in de omgeving (verstedelijkt) platteland. Het bezit van Rentree is relatief oud: circa 46 procent van het bezit is voor 1960 gebouwd. De corporatie kent een heel beperkt bezit uit de periode 1960-1979 (nog geen 5 procent). In de perioden daarna is weer gebouwd: circa 27 procent stamt uit de periode 1980-1989, circa 10 procent uit 1990-1999 en circa 12 procent is van na 2000⁶.

⁶ Corporatie in Perspectief, CFV, 2010.

Het Centraal Fonds deelt deze corporatie in de categorie 7 in, dat wil zeggen een gemiddeld profiel met een krimpende portefeuille. Wanneer Rentree wordt vergeleken met de referentiegroep zijn dit corporaties uit deze categorie. Er zijn negentien corporaties in deze categorie⁷.

1.4 Leeswijzer

Dit rapport is ingedeeld naar de onderdelen waarop de woningcorporatie is beoordeeld. Daarbij zijn de vastgestelde onderdelen:

- Presteren naar Ambities (hoofdstuk 2);
- Presteren naar Opgaven (hoofdstuk 3);
- Presteren volgens Belanghebbenden (hoofdstuk 4);
- Presteren naar Vermogen (hoofdstuk 5);
- Governance (hoofdstuk 6).

Ieder hoofdstuk geeft de beoordeling weer waarna de motivatie van het cijfer wordt gegeven.

Voor de leesbaarheid van het rapport is ervoor gekozen om in hoofdstuk 7, tot slot, een cijfermatig overzicht te geven van alle beoordelingen. In bijlage 5 worden alle beschrijvingen van de doelstellingen, opgaven en de gegevens over de prestaties in tabelvorm weergegeven. Deze tabel vormt de onderlegger voor de beoordelingen.

⁷ CFV, Overzicht referentiegroepen, 2009.

2 Presteren naar Ambities

Dit hoofdstuk gaat over de prestaties van Rentree in relatie tot de ambities.

2.1 Missie en ambities

Rentree heeft voor de periode 2007-2010 haar missie en ambities verwoord in een staccato bedrijfsplan. Onder de toenmalige bestuurder luidde de missie van Rentree: *"Het welzijn en wonen van mensen, die ondersteuning daarbij nodig hebben, is het hoofddoel, waarbij de corporatie zich richt op het ontwikkelen van wijken en buurten. Goede woningen, een veilige en prettige woonomgeving, de zorg voor voorzieningen, een goede sociale cohesie en werk voor mensen zijn de doelen waaraan wij werken en waarvoor de corporatie haar investeringsvermogen inzet. Het betrekken van belanghebbenden hierbij is van cruciaal belang."*

De missie liet zich vertalen in een opeenstapeling van ambities. Als innovatieve en ambitieuze corporatie die de 'randen van het speelveld' opzocht, bleek in 2009 dat de corporatie de controle over de projecten kwijt was geraakt. Een tekenend voorbeeld hiervan is het voornemen van de corporatie tot het aanleggen van een verdiepte Amstellaan in de herstructureringswijk Rivierenwijk. De verwachtingen die Rentree hiermee schiep, konden financieel en beleidsmatig niet worden waargemaakt. Deze te grote ambitie leverde uiteindelijk vijf aanwijzingen van het ministerie van VROM/WWI op. Het weer 'op de rails krijgen' van Rentree leidde tot het ontslag van de toenmalige directeur-bestuurder, het afscheid van drie van de vijf leden van de raad van toezicht, een reorganisatie van de organisatiestructuur en vernieuwing van het management.

De organisatie is, na ingrijpen van de raad van commissarissen en de komst van de nieuwe directeur-bestuurder in april 2010, in hoog tempo gereorganiseerd, er is een nieuwe bedrijfsstructuur ingevoerd, een volledig nieuw managementteam aangesteld en de projectenportefeuille is in kaart gebracht. Strategisch is een nieuwe koers uitgezet en in lijn daarmee zijn (financiële en beleids-)prioriteiten gesteld ten aanzien van de wijken/projecten waar Rentree nog verantwoordelijkheid voor wil nemen. Een eerste aanzet voor deze nieuwe koers is in juni besproken tijdens belanghebbendenbijeenkomsten. Deze bijeenkomsten hebben geresulteerd in een concept koersdocument, dat nog verdere uitwerking en verdieping vergt. Nu, eind 2011, is het tijd voor de corporatie om zich op de toekomst te richten.

Vooralsnog werkt Rentree met de missie *"Rentree is een betrouwbare dienstverlener in een dynamische omgeving en gaat uitdagingen aan binnen heldere kaders. Wij richten ons daarbij op goed wonen voor mensen met een bescheiden inkomen"*.

Rentree wenst te werken aan de opgave in de stad ('buiten is 'de baas' van binnen'; belanghebbenden hebben een rol in het bepalen van de opgave) met meer impact en minder input.

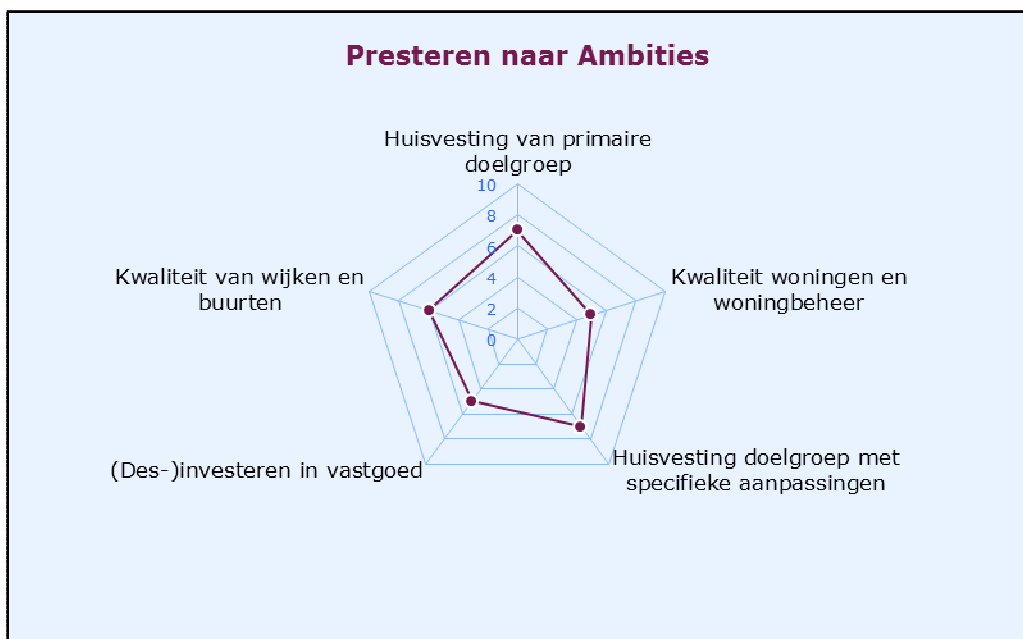
De huidige ambities zijn nu als volgt geclusterd binnen de vier gekozen wijken (Rivierenwijk, Rode Dorp, T&D en Sluiswijk):

- energetische kwaliteit van het bezit verbeteren;
- bevorderen van de leefbaarheid (tegengaan sociaal isolement en differentiatie naar (leeftijds)groepen) en;
- anticiperen op de vergrijzing.

Het nieuwe koersdocument ('wonen met aandacht') onderstreept de gemaakte keuzes en wordt ten tijde van de visitatie nader uitgewerkt.

De prestaties zoals door Rentree geleverd, worden beoordeeld in het licht van de door de corporatie vastgestelde ambities, ingedeeld volgens de vijf meetpunten van de methodiek. Naast het eerdere beleidsplan en het huidige (concept) koersdocument, zijn hiervoor onder meer documenten met betrekking tot asset managementbeleid en jaarplannen of projectplannen gehanteerd. In bijlage 5 is deze onderverdeling nader uiteengezet.

2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Ambities



Presteren naar Ambities	
Prestatievelden	Cijfer
Huisvesting van primaire doelgroep	7,0
Kwaliteit woningen en woningbeheer	5,0
Huisvesting doelgroep met specifieke aanpassingen	7,0
(Des-)investeren in vastgoed	5,0
Kwaliteit van wijken en buurten	6,0
Gemiddelde score	6,0

2.3 Conclusies en motivatie

De commissie beoordeelt het Presteren naar Ambities met een 6,0. Dit cijfer is opgebouwd uit ruim voldoende beoordelingen voor de huisvesting van de primaire doelgroep en bijzondere doelgroepen, een voldoende beoordeling voor de kwaliteit van wijken en buurten en een onvoldoende beoordeling voor de kwaliteit van woningen en woningbeheer en het (des-)investeren in vastgoed.

Huisvesting van primaire doelgroep

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0.

De prestaties op het gebied van huisvesting van de primaire doelgroep worden ruim voldoende beoordeeld. Er zijn voldoende woningen beschikbaar voor de primaire doelgroep, de woningen zijn betaalbaar en de toewijzing vindt op een passende wijze plaats. Ook bevordert Rentree het eigenwoningbezit door middel van de verkoop van woningen. Het totaal aantal (betaalbare) verhuureenheden is in de periode 2008-2011 enigszins afgenomen (zie bijlage 5), maar dat is passend binnen het asset managementbeleid van de corporatie.

Door toepassing van het Huur-op-Maat-concept sinds 2009 garandeert Rentree de betaalbaarheid van woningen op basis van het huishoudinkomen. Woningen worden tegen de marktprijs geadverteerd. Afhankelijk van de hoogte van het huishoudinkomen kan een korting worden verstrekt. Eventueel kan huurtoeslag worden aangevraagd. Bij toewijzing wordt geen inkomenseis gesteld, maar toewijzingen zijn passend binnen de EU-normen (zie bijlage 5).

Kwaliteit woningen en woningbeheer

De commissie waardeert dit onderdeel met een 5,0.

De commissie waardeert de prestaties op het gebied van de kwaliteit van woningen en woningbeheer met een onvoldoende. Rentree kent een relatief oud bezit met een naar eigen zeggen 'matige kwaliteit'. De oude voorraad kent veelal een ongezond binnenmilieu (vocht, tocht en geluidsoverlast) en de energetische kwaliteit is ongunstig. De exacte staat van het interieur heeft de corporatie niet scherp in beeld, hier wordt onderzoek naar gedaan (zie bijlage 5). Het niet goed in beeld hebben van de kwaliteit leidt ertoe dat planmatig onderhoud en renovatie niet goed gepland kan worden. Het is bij de corporatie bekend dat een groot deel van het interieur niet voldoet aan de gewenste basiskwaliteit en dat dit tot extra uitgaven op het gebied van onderhoud zal leiden. De basiskwaliteit is weliswaar recent benoemd, maar de schouw van het bezit op de feitelijk aanwezige kwaliteit zal in 2011 afgerond worden. Onderhoud zal voor de komende jaren een enorme opgave vormen voor Rentree.

Energie- en duurzaamheidsinspanningen moeten qua opgave nog structureel in beeld worden gebracht. Energetische verbetering vindt alleen plaats bij renovatie. Het gemiddelde energielabel is D, slechts 30 procent van het bezit kent een van de groene labels A tot en met C. Onduidelijk is welke stappen Rentree gaat zetten, en op welke termijn, om hier verbetering in aan te brengen.

Met de plannen in de vier prioriteitswijken verwacht de corporatie van gemiddeld een D naar gemiddeld een C-label te gaan. Dit neemt echter niet weg dat er nog grote inspanningen/opgaven op het gebied van energie, duurzaamheid en onderhoud zal resteren in het overige bezit. Rentree is zich hiervan bewust. Op dit punt loopt zij niet in de pas met het Energieconvenant van Aedes. De erfenis uit het verleden en de noodzaak om drastisch te bezuinigen, maakt dat op het gebied van kwaliteit en duurzaamheid niet de gewenste en gevraagde prestaties worden geleverd. In de KWH-meting beoordeelden huurders de staat van het onderhoud aan de binnenzijde met een 6,7 en aan de buitenzijde met een 6,8 (zie bijlage 5).

De kwaliteit van dienstverlening wordt door Rentree gemonitord aan de hand van een klantmonitor. Voorheen werd ook de KWH-meting hiervoor gebruikt, maar dit lidmaatschap is met ingang van 2011 opgezegd (zie bijlage 5). De doelstelling is om de klanttevredenheid in de periode 2009-2014 van een 7,0 naar een 8,0 te brengen. De resultaten van de klantmonitor zijn stijgend en vallen binnen deze bandbreedte (zie bijlage 5). Hoewel de kwaliteit van dienstverlening daarmee naar behoren is, worden de algehele prestaties van de corporatie op dit prestatieveld als onvoldoende beoordeeld. Dit oordeel is gebaseerd op het feit dat de prestaties die Rentree tot op heden heeft geleverd (zie bijlage 5: niet voldoen aan basiskwaliteit en extra uitgaven aan onderhoud) ten aanzien van de (basis)kwaliteit, energiezuinigheid en duurzaamheid van haar bezit onvoldoende zijn.

Huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0.

Hoewel Rentree in haar bedrijfsplan geen specifieke (expliciete) doelstellingen heeft geformuleerd met betrekking tot het huisvesten van doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen, levert de corporatie wel prestaties op dit vlak. De doelstellingen zijn voor de corporatie meer impliciet (vanzelfsprekend) van aard. Uit het jaarverslag over 2010 blijkt bijvoorbeeld dat Rentree in totaal vijftig woningen verhuurt aan instellingen. Het gaat dan om Stichting Philadelphia Zorg, Stichting Zozijn, JP van den Bent stichting, Stichting de Eik, Iriszorg, Dimence, Stichting Jade en Woongroep het Wereldhuis. Deze instellingen gebruiken de woningen voor diverse vormen van begeleid (groeps)wonen en stellen de woonruimte op basis van een zorgovereenkomst beschikbaar aan cliënten. Ook zijn gedurende de visitatieperiode zestig onzelfstandige eenheden in woonzorgcentrum Spikvoorde, een (verplaatsbare) mantelzorgwoning en twee MIVA⁸-woningen opgeleverd (zie bijlage 5). Daarnaast bemiddelt Rentree jaarlijks cliënten van instellingen, waarbij het huurcontract op naam van de cliënt komt.

Rentree neemt deel aan het platform op het gebied van wonen, zorg en welzijn. Het Platform WZW is gericht op kennisuitwisseling en –ontwikkeling van alle partijen die in Deventer actief zijn op dit brede werkterrein. De Stuurgroep WZW is een bestuurlijk overleg tussen gemeente, woningcorporaties, zorg- en welzijnsorganisaties en verzorgt met name de coördinatie van de ontwikkeling van woonservicezones in Deventer. In 2010 hebben binnen drie woonservicezones pilots gelopen. Rentree trekt de pilot in de Rivierenwijk en Voorstad-Oost. Ondanks dat er geen ambities op dit vlak zijn geformuleerd, worden er ruim voldoende prestaties geleverd.

⁸ MIVA staat voor mindervaliden.

(Des-)investeren in vastgoed

De commissie waardeert dit onderdeel met een 5,0.

De grote ambities op het gebied van (des-)investeren in vastgoed zijn de voornaamste reden geweest voor de veranderingen binnen Rentree. De aanvankelijk gestelde ambities bleken onrealistisch hoog. Onder leiding van de huidige bestuurder en het huidige management is de projectenportefeuille kritisch bekeken. Rentree zag zich gedwongen om prioriteiten te stellen. De corporatie heeft dat gedaan vanuit financieel oogpunt en op basis van een ronde met belanghebbenden. De ambities zijn drastisch minder dan voorheen: een beperkt aantal (vier) projecten is overgebleven, de overige projecten zijn afgevoerd. De belangrijkste plannen staan nog voor de wijken Rivierenwijk, Rode Dorp en Sluiswijk (in combinatie met de ontwikkeling van het T&D-terrein). Met deze projecten wordt een aanmerkelijk deel (circa 20 tot 25 procent) van het bezit van Rentree onder handen genomen. Vastgesteld is, dat desondanks inspanningen nodig blijven ten aanzien van het bezit op andere plaatsen, vooral op het gebied van onderhoud en energie/duurzaamheid. Rentree erkent dit.

De prestaties op het gebied van (des-)investeren worden door de visitatiecommissie als onvoldoende beoordeeld. In de periode 2008-2011 is een beperkt aantal nieuwbouwwoningen opgeleverd. Daarnaast is een groter aantal woningen gesloopt dan is gebouwd, maar het sloopaantal is minder dan voorgenomen (zie bijlage 5).

In de wijk Rode Dorp zijn er plannen voor het opknappen van woningen, maar ook dat proces verloopt langzaam. Aanvankelijk lag het in de planning op de woningen medio 2010 op te knappen, maar ten tijde van de visitatie laten de werkzaamheden nog op zich wachten. Een deel van het probleem wordt veroorzaakt door de diverse personele wisselingen.

In de wijk Sluiswijk wacht men op renovatie. Deze renovatie wordt gekoppeld aan de ontwikkeling van het T&D-terrein. Bewoners uit Sluiswijk krijgen voorrang bij de toewijzing van de nieuwbouwwoningen op het T&D-terrein. De woningaanpak in Sluiswijk zal starten nadat de nieuwbouwwoningen op het T&D-terrein worden opgeleverd. Het onderhoud van de verhuureenheden in de wijk is achterstallig, waardoor het geduld van de bewoners begint af te nemen. Belanghebbenden vrezen dat prestaties in deze wijk zullen uitblijven als de ontwikkeling van het T&D-terrein achterblijft; dat geeft geen vertrouwen.

Kwaliteit van wijken en buurten

De commissie waardeert dit onderdeel met een 6,0.

De prestaties op het gebied van vernieuwen van wijken en buurten (leefbaarheid) worden voldoende beoordeeld. Rentree ziet momenteel een belangrijke opgave in het op peil houden van de leefbaarheid, met name in een aantal aandachtsbuurten (Rivierenwijk, Rode Dorp, Sluiswijk). Om buurten schoon, heel en veilig te houden, zet Rentree buurtbeheerders in en werkt de corporatie samen met andere partijen aan het tegengaan van overlast.

Helaas is in het kader van de grote ambities destijds begonnen met slopen van woningen, zoals in de Rivierenwijk, zonder daar direct voor terug te bouwen. Een deel van deze gebieden liggen dan ook nog steeds te wachten op bouwactiviteit, hetgeen een negatieve invloed heeft op de leefbaarheid.

De ambitie op dit vlak was aanvankelijk erg breed: zelfs het aan werk helpen van huurders werd door Rentree mede mogelijk gemaakt. De huidige opvattingen ogen veel minder breed, maar welke consequenties dat precies heeft, is nog niet helder. Duidelijk is dat Rentree in de (nabije) toekomst een nieuwe visie op het begrip leefbaarheid zal ontwikkelen en minder zal investeren in leefbaarheid, maar wat de corporatie dan wel en niet doet, zal nog duidelijk gemaakt moeten worden. Samenvattend luidt het oordeel van de commissie 'voldoende'.

3 Presteren naar Opgaven

Dit hoofdstuk gaat over de prestaties van Rentree in relatie tot de externe opgaven die zich in het werkgebied, en voor zover relevant, ook landelijk en regionaal voordoen.

3.1 Omschrijving van de opgaven in het werkgebied

Gedurende de visitatieperiode heeft Rentree lange tijd geen generieke prestatieafspraken met de gemeente gekend, maar wel projectafspraken (bijvoorbeeld ten aanzien van de Rivierenwijk). De voornemens waren er, maar eerst diende de Woonvisie (2008+) gereed te komen. Op basis van de Woonvisie heeft de gemeente afspraken gemaakt met de corporaties. De prestatieafspraken zijn uiteindelijk eind 2010 vastgesteld voor de periode 2010-2018 in samenspraak met de gemeente Deventer en de corporaties Woonbedrijf ieder1 en De Marken. De prestatieafspraken zijn van verschillende aard: proces-, intentie-, garantie-, handelings- en resultaatafspraken. De afspraken zijn merendeels kwalitatief (relationeel) van aard en in mindere mate kwantitatief en aan Rentree toewijsbaar.

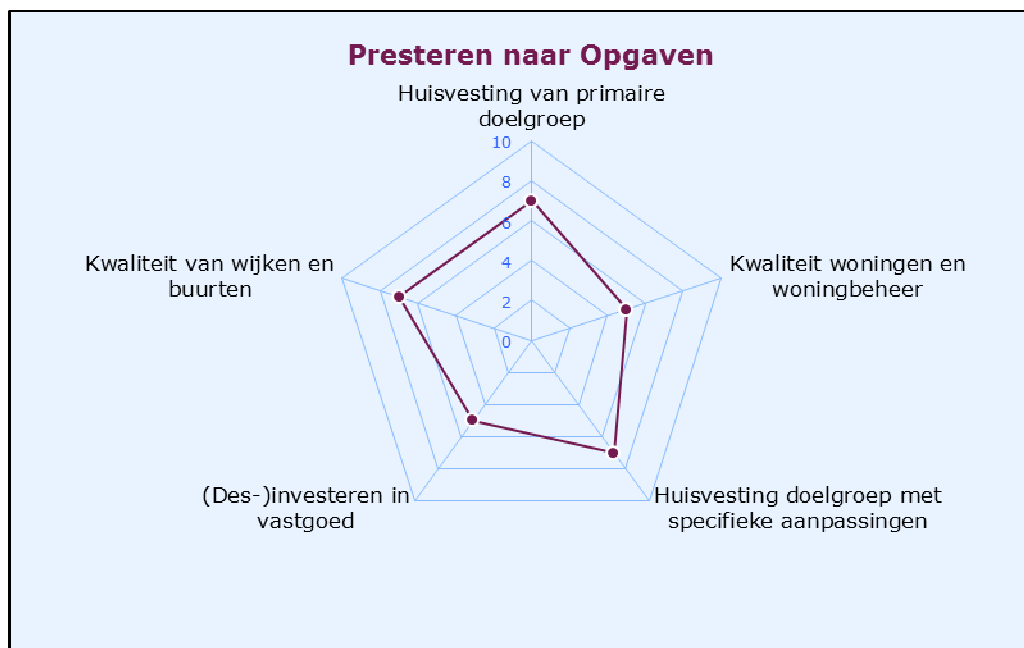
Rentree is samen met de gemeente Deventer en Woonbedrijf ieder1 ook deelnemer aan het convenant regionale woonruimteverdeling in de Stedendriehoek (Woonkeus).

De belangrijkste opgave voor Rentree betreft het verbeteren van de kwaliteit van het bezit. Een groot deel van het bezit is oud (40 procent van het bezit is gebouwd voor 1960) en vraagt om extra onderhoud. Dit laatste blijkt uit de eigen waarnemingen van de corporatie, uit het aantal weigeringen bij woningaanbieding en uit de klantmonitor. Het gemiddelde bezit heeft een energielabel D/E. Verbetering in energielabel kan bijdragen aan het beperken van de woonlasten voor de huurders. In de prestatieafspraken zijn afspraken gemaakt over maatregelen ten behoeve van energiereductie. Verbetering van de kwaliteit van het bezit wordt op meerdere manieren aangepakt. In 2010 en 2011 vindt er een inventarisatie plaats naar de kwaliteit van het interieur. Daarnaast is Rentree 2011 gestart met conditiemetingen van de bouwkundige kwaliteit. Op basis van de uitkomsten wordt een plan van aanpak opgesteld.

Een andere belangrijke opgave is het op peil houden van de leefbaarheid. Dit speelt met name in een aantal aandachtsbuurten (Rivierenwijk, Rode Dorp en Sluiswijk). Alle wijken waar Rentree bezit heeft worden gemonitord middels 'wijken in beeld'. Hierin worden allerlei signalen vastgelegd op fysiek en sociaal terrein. Op basis van deze gegevens worden indien nodig acties uitgezet.

Met diverse partijen heeft de corporatie convenanten afgesloten die gaan van buurtbemiddeling, preventieve woonbegeleiding tot laatste kansbeleid, hennepbestrijding en huurschuldbemiddeling. Op het gebied van sociale differentiatie, sociaal isolement en vergrijzing is Rentree trekker van twee woonservicezones (Rivierenwijk en Voorstad Oost).

3.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven



Presteren naar Opgaven	
Prestatievelden	Cijfer
Huisvesting van primaire doelgroep	7,0
Kwaliteit woningen en woningbeheer	5,0
Huisvesting doelgroep met specifieke aanpassingen	7,0
(Des-)investeren in vastgoed	5,0
Kwaliteit van wijken en buurten	7,0
Gemiddelde score	6,2

3.3 Conclusies en motivatie

De commissie beoordeelt het Presteren naar Opgaven met een 6,2. Dit cijfer is opgebouwd uit ruim voldoende beoordelingen voor de huisvesting van de primaire doelgroep, bijzondere doelgroepen en de kwaliteit van wijken en buurten en een onvoldoende beoordeling voor de kwaliteit van woningen en woningbeheer en het (des-)investeren in vastgoed.

Huisvesting van primaire doelgroep

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0.

Er zijn in de gemeente (meer dan) voldoende woningen beschikbaar voor de primaire doelgroep. In de woonvisie en prestatieafspraken wordt uitgegaan van een inkrimping van de kernvoorraad in Deventer. De geleidelijke afname van de kernvoorraad van Rentree over de afgelopen jaren is hiermee in lijn. Toewijzing dient plaats te vinden volgens het convenant regionale woonruimteverdeling. Er gelden geen bijzondere regels voor toewijzing; inschrijfduur is bepalend. Rentree conformeert zich hieraan.

In de woonvisie is opgenomen dat corporaties de mogelijkheid van inkomensafhankelijk huren onderzoeken. Rentree heeft Huur-op-Maat toegepast, waardoor huurprijs en huishoudinkomen bij elkaar passen. In de prestatieafspraken is opgenomen dat Rentree actief woonfraude aanpakt. Eind 2010 heeft de corporatie een woonfraudebeleid opgesteld. Sindsdien worden alle signalen die zich voordoen aangepakt.

Door de verkoop van woningen draagt Rentree niet alleen bij aan verbetering van de eigen financiële situatie en de geplande krimp van de kernvoorraad, maar ook aan het eigenwoningbezit van bewoners en de kansen voor starters op een (eigen) huis. De prestaties op het gebied van huisvesting van de primaire doelgroep in relatie tot de opgaven is al met al ruim voldoende.

Kwaliteit woningen en woningbeheer

De commissie waardeert dit onderdeel met een 5,0.

De verbetering van de kwaliteit van woningen ziet Rentree op dit moment (nog steeds) als een van de voornaamste opgaven. Kwaliteit uit zich in aantrekkelijkheid en comfort, en aan het voldoen aan woonwensen; op de aanpasbaarheid en toegankelijkheid van woningen; op betaalbaarheid en op duurzaam gebruik en aandacht voor ecologie, milieu en energiebeslag. Bij nieuwbouw is kwaliteit het makkelijkst te realiseren. Doel is ook kwaliteitsverbetering in de bestaande wijken en dorpen (huur en koop) te realiseren. De prestaties die Rentree tot op heden heeft geleverd (zie bijlage 5: niet voldoen aan basiskwaliteit en extra uitgaven aan onderhoud) ten aanzien van de (basis)kwaliteit, energiezuinigheid en duurzaamheid van haar bezit zijn onvoldoende. Dit zal in de komende jaren nog veel aandacht vergen van de corporatie.

Huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0.

Op het gebied van de huisvesting van bijzondere doelgroepen presteert Rentree naar behoren ('ruim voldoende'). De corporatie heeft voldoende woonruimte beschikbaar voor deze doelgroep en heeft goede samenwerkingsrelaties met diverse zorg- en welzijnspartijen.

Tot en met 2018 is afgesproken dat ten minste 500 woningen worden opgeplust (levensloopbestendig gemaakt), tenzij een en ander financieel niet verantwoord is. Ieder1, Rentree en De Marken maken onderling nadere afspraken over de verdeling van dit totaal over de corporaties. Op te plussen woningen liggen bij voorkeur in een woonservicezone. Op dit vlak ligt nog een opgave en worden investeringen van Rentree verwacht voor de toekomst, maar de prestaties over de afgelopen vier jaar zijn voornamelijk ruim voldoende geweest.

(Des-)investeren in vastgoed

De commissie waardeert dit onderdeel met een 5,0.

Voor de eerste jaren uit de visitatieperiode zijn geen prestatieafspraken bekend en is niet aanwijsbaar welke opgave er op dat moment exact lag. De ambities die Rentree zichzelf destijds stelde op dit vlak bleken niet realiseerbaar. Helaas is met de wijziging van bestuurder, organisatie en plannen, ook de ontwikkeling op het gebied van (des-)investeren in vastgoed ongewis geworden.

Op basis van strategische prioriteiten voor drie wijken is een viertal projecten overgebleven, de overige projecten zijn via een exitlijst afgevoerd. De belangrijkste plannen en tevens voornaamste opgave staan nog voor de wijken Rivierenwijk, Rode Dorp en Sluiswijk (in combinatie met de ontwikkeling van het T&D-terrein). De prestaties op dit gebied worden door de visitatiecommissie onvoldoende beoordeeld. In de periode 2008-2011 is een beperkt aantal nieuwbouwwoningen opgeleverd en zijn meer woningen gesloopt (zie bijlage 5 en presteren naar ambities). De balans tussen sloop en nieuwbouw is door de corporatie daarbij niet gevonden: er is teveel gesloopt en te weinig gebouwd.

Kwaliteit van wijken en buurten

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0.

Op het gebied van vernieuwen van wijken en buurten ('leefbaarheid') heeft Rentree afspraken gemaakt met de gemeente en diverse andere partijen aan de hand van convenanten en (intentie)overeenkomsten. De huidige afspraken op het gebied van leefbaarheid zijn wel (aanzienlijk) gereduceerd en beperkter qua scope dan voorheen. Voor de komende periode zal Rentree een nieuw profiel kiezen, waarin de taakopvatting op het gebied van leefbaarheid is gewijzigd. Ondanks investeringen in sociaal beheer, blijft de leefbaarheid in vooral de herstructureringswijken Rivierenwijk, Rode Dorp en Sluiswijk een aandachtspunt voor de corporatie.

Op het gebied van leefbaarheid vinden diverse activiteiten plaats, zo kent Rentree buurtbeheerders die bewoners aanspreken op het gebied van 'schoon, heel en veilig'. Sociaal beheerders hebben regelmatig overleg met bewonerscommissies. Alle wijken waar Rentree bezit heeft worden gemonitord middels 'wijken in beeld'. Hierin worden allerlei signalen vastgelegd op fysiek en sociaal terrein. Op basis van deze gegevens worden indien nodig acties uitgezet. Met diverse partijen heeft Rentree convenanten afgesloten die gaan van buurtbemiddeling, preventieve woonbegeleiding tot laatste kansbeleid, hennepbestrijding en huurschuldbemiddeling.

In de Rivierenwijk wordt momenteel een sociaal programma uitgevoerd op basis van de gemaakte charterafspraken. Gedurende de periode 2008-2011 heeft de corporatie zich gehouden aan de investeringen die volgen uit deze charter, ook voor wat betreft de aanleg van de verdiepte Amstellaan. Conform afspraken zal de tijdelijke projectsteun vanuit het CFV na 2011 aflopen en zal vanaf 2012 minder worden geïnvesteerd. Hoewel deze teruggang in financiering is afgesproken, begrijpt de commissie dat dit een complex geheel is. Door belanghebbenden wordt dit niet altijd op de juiste wijze geïnterpreteerd.

In het Rode Dorp zal naast renovatie ook activiteit op sociaal gebied plaatsvinden. Er is een sociale aanpak opgesteld en op het gebied van woningtoewijzing zijn extra afspraken gemaakt. Ten aanzien van sociale differentiatie, sociaal isolement en vergrijzing is Rentree trekker van twee woonservicezones; Rivierenwijk en Voorstad Oost. De commissie ziet zodoende veel activiteiten ontplooid worden op het gebied van leefbaarheid, maar nog niet altijd met het gewenste resultaat. De leefbaarheid is in orde, maar de prestaties op het gebied van sociale infrastructuur zijn minder dan dat de corporatie aanvankelijk met de gemeente en andere belanghebbenden was overeengekomen. De kwaliteit van de woningen en de kwaliteit van de woonomgeving kennen duidelijk een verband en verdienen de aandacht van de corporatie. Dit leidt tot een ruim voldoende oordeel.

4 Presteren volgens Belanghebbenden

Belanghebbenden van woningcorporaties zijn alle partijen, individuen, groepen en organisaties waarvan rechten en belangen in het geding zijn. Deze partijen kunnen er aanspraak op maken dat in de bestuurlijke besluitvormingsprocessen hun rechten en belangen in beeld zijn gebracht. Belanghebbenden zijn huurders, de gemeente en zorg- en welzijnsinstellingen. Dit hoofdstuk gaat over het oordeel dat belanghebbenden geven ten aanzien van de prestaties van Rentree.

4.1 De belanghebbenden van Rentree

Tijdens de visitatie heeft de commissie met diverse belanghebbenden van Rentree gesproken: huurders(vertegenwoordigers), ambtenaren, wethouders, zorg- en welzijnsinstellingen en collega-corporatie Woonbedrijf ieder1. Veel van deze belanghebbenden zijn eerder dit jaar ook door Rentree geraadpleegd over de opgaven in de gemeente Deventer en de verwachtingen die zij ten aanzien van Rentree hebben. Dit vormt input voor het nieuwe koersdocument dat momenteel verder wordt verfijnd en zal worden teruggekoppeld aan de belanghebbenden.

Huurdersvertegenwoordigers

Sinds begin 2010 is het Bewoners Adviesorgaan Rentree (het BAR) namens de huurders gesprekspartner voor Rentree als officiële huurdersvertegenwoordiging. Het BAR heeft eind 2009 een doorstart gemaakt vanuit de huurdersvereniging Deventer. Het BAR kent momenteel tien leden en wordt in haar werkzaamheden ondersteund door een zelf gekozen (externe) ondersteuner. Rentree en BAR overleggen meerdere malen per jaar, waarbij onderwerpen als voordracht van commissarissen, huurverhoging, organisatieontwikkelingen en onderhoud voorbeelden zijn die ter sprake zijn gekomen.

De leden van het BAR maken soms ook deel uit van bewonerscommissies. Er zijn bewonerscommissies in zeven wijken. Voor de bewonerscommissies is een reglement opgesteld als basis voor erkenning en ondersteuning. Bewonerscommissies die met dit reglement werken, kunnen in aanmerking komen voor een financiële vergoeding voor bepaalde activiteiten. Rentree heeft met alle bewonerscommissies minimaal driemaal per jaar een overleg. Met de bewonerscommissies van de wijken Rode Dorp en Sluiswijk is er een hogere overlegfrequentie geweest, met name gericht op de geplande woningaanpak voor de komende jaren en de leefbaarheidvraagstukken in de betreffende wijken.

De huurdervertegenwoordigers waarderen de prestaties van Rentree over de afgelopen jaren met een krappe voldoende: gemiddeld een 5,5. De cijfers voor de verschillende prestatievelden variëren tussen de 4,0 en 7,0, waarbij de huisvesting van de primaire doelgroep het best scoort (gemiddeld 6,8) en het (des-)investeren in vastgoed het minst (gemiddeld 4,3).

Gemeente Deventer

De commissie heeft gesproken met ambtenaren en wethouders van de gemeente Deventer. De gemeente geeft te kennen dat zij veel vertrouwen heeft in de huidige werkzame mensen (directie en management), maar tegelijk veel zorg heeft over het (financieel) kunnen waarmaken van de voorgenomen en afgesproken plannen. De relatie tussen de gemeente en Rentree is momenteel goed: alle onderwerpen die men wenst te bespreken, kunnen ter sprake worden gebracht. Er wordt door Rentree geluisterd en gepoogd om verwachtingen te vertalen in realisatie.

De gemeente ziet nog enorme opgaven op het gebied van kwaliteit en duurzaamheid en plaatst vraagtekens bij de mate waarin Rentree in staat zal zijn om deze opgave adequaat in te vullen. Ook ziet zij dat Rentree haar ambitie nu erg smal invult. Men vreest dat Rentree haar activiteiten zal verengen tot het bouwen van (een deel van de) huizen en het verhuren hiervan, waarmee andere opgaven onvoldoende worden opgepakt. De corporatie heeft de laatste tijd vaak gecommuniceerd wat ze niet meer kan en niet meer doet. De gemeente zoekt naar de resterende mogelijkheden: wat kan en wil Rentree nog wel?

De gemeente geeft aan dat de verwachtingen die men van Rentree had, gedurende de afgelopen jaren bijna 180 graden zijn gedraaid. Ambities zijn realistischer geworden door de bijstelling van de plannen en prioriteiten, maar men verwacht nu ook dat de corporatie deze (op korte termijn) gaat realiseren. De ambtenaren zijn positief over de wijze waarop Rentree moeilijke boodschappen heeft gecommuniceerd. Voor de Rivierenwijk is Rentree 'diep door het stof gegaan'.

Soms zou de gemeente nu meer ambitie van de corporatie wensen, maar er is tegelijkertijd begrip voor de situatie. Partijen hebben geleerd van eerdere ervaringen. In het verleden stond Rentree bekend om haar sociale karakter, mede ingegeven door een historie met een moeilijk bezit en leefbaarheidproblematiek. Rentree heeft zich op het gebied van leefbaarheid in de ogen van de ambtenaren in positieve zin weten te onderscheiden. De vraag is of dat in de toekomst ook mogelijk blijft. Het sociale karakter wordt gewaardeerd, maar op fysiek gebied laat de corporatie steken vallen. De kwaliteit en het onderhoud van woningen is slecht.

De gemeente geeft van alle belanghebbenden gemiddeld de laagste cijfers (variërend tussen 4,0 en 8,0, gemiddeld 5,5). De prestaties op het gebied van huisvesting van bijzondere doelgroepen (6,5) en de kwaliteit van wijken en buurten (6,7) worden het best beoordeeld. (Des-)investeren in vastgoed het minst (4,0).

Zorg- en Welzijnspartijen

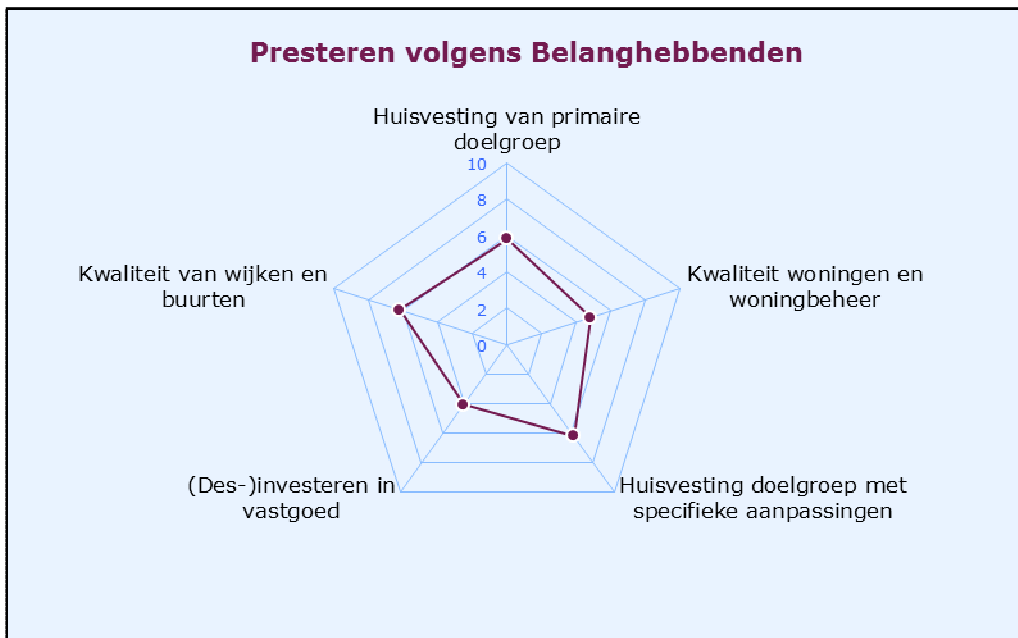
De visitatiecommissie heeft met een grote verscheidenheid aan zorg- en welzijnsinstellingen gesproken. De verschillende partijen hebben slechts gedeeltelijk zicht op de prestaties die Rentree levert en kunnen veelal alleen over hun eigen ervaringen spreken. De zorginstellingen hebben hun oordeel uitgesproken over de huisvesting van bijzondere doelgroepen (cijfers variërend tussen 4,0 en 7,0, gemiddeld een 6,0). De welzijnsinstellingen hebben zich uitgesproken over de kwaliteit van wijken en buurten (cijfers variërend tussen 6,0 en 8,0, gemiddeld een 6,5). Het algehele beeld is dat daar waar Rentree zich inspant om prestaties te leveren, dit veelal wel voldoende is. Wel zijn er vragen ten aanzien van de toekomstige mogelijkheden en ontwikkelingen, en die twijfels kleuren het beeld wat somberder. Men heeft behoefte aan duidelijkheid: wat doet Rentree niet, maar vooral ook wat doet Rentree (nog) wel?

Doordat een aantal projecten niet in het gewenste tempo is gerealiseerd en plannen zijn bijgesteld, is het vertrouwen broos en zal hier nog veel tijd in moeten worden geïnvesteerd en planning en uitvoering zal de nodige aandacht vragen van de corporatie.

Overige partijen

Buiten de huurders, gemeente en zorg- en welzijnsinstellingen heeft de commissie ook met de collega-corporatie in de stad Deventer gesproken. De nieuwe directeur-bestuurder van Woonbedrijf ieder1 heeft echter nog maar een korte relatie met Rentree en daarom geen beoordelingen gegeven.

4.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren volgens Belanghebbenden



Presteren volgens Belanghebbenden	
Prestatievelden	Cijfer
Huisvesting van primaire doelgroep	5,8
Kwaliteit woningen en woningbeheer	4,8
Huisvesting doelgroep met specifieke aanpassingen	6,2
(Des-)investeren in vastgoed	4,1
Kwaliteit van wijken en buurten	6,2
Gemiddelde score	5,4

4.3 Conclusies en motivatie

Gemiddeld scoort Rentree een 5,4 op het Presteren volgens Belanghebbenden. Wanneer belanghebbenden terugkijken op de afgelopen vier jaar, zien zij grote veranderingen binnen Rentree en haar beleid. Er is begrip voor de situatie en de boodschap dat de grote ambities financieel niet haalbaar waren, is voor alle partijen helder. Wel resteert bij belanghebbenden de vraag: hoe nu verder en wat nu wel? Doordat plannen moesten worden bijgesteld en veel medewerkers plaats hebben gemaakt voor nieuwe medewerkers, zijn projecten doorgeschoven of blijven liggen. In de communicatie met Rentree hebben belanghebbenden hier last van (gehad). Niet alle ervaringen zijn negatief of direct door de huidige bestuurder en managementteamleden te beïnvloeden, maar de historie van Rentree kleurt het beeld behoorlijk. Er zijn en blijven opgaven op het gebied van onderhoud, duurzaamheid en leefbaarheid en belanghebbenden hebben verwachtingen ten aanzien van Rentree voor de nabije toekomst. Helder is dat belanghebbenden niet nog meer tegenslagen zullen dulden; het vertrouwen is er, maar erg broos.

Huisvesting van primaire doelgroep

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 5,8.

Huurders waarden dit onderdeel met een (ruim) voldoende, de gemeente daarentegen met een krappe (on)voldoende. Er zijn voldoende beschikbare en betaalbare woningen in de gemeente, maar in de ogen van de gemeente is het in stand houden van een kernvoorraad met voldoende omvang geen indrukwekkende prestatie.

Kwaliteit woningen en woningbeheer

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 4,8.

Huurders en gemeente zien de kwaliteit van het bezit als (ruim) onvoldoende. Belanghebbenden geven deze onvoldoende vanwege de achtergebleven technische kwaliteit van het bezit. Veel woningen zijn verouderd en kennen een slecht binnenmilieu. Op het gebied van duurzaamheid en energiebesparing laat Rentree zich weinig zien. In de ogen van belanghebbenden heeft Rentree lange tijd niet datgene gedaan wat gedaan had moeten worden. Een behoorlijke renovatieopgave resteert en de financiële situatie van de corporatie is in de ogen van belanghebbenden onvoldoende om dit op het gewenste/noodzakelijke tempo te kunnen verbeteren.

Huisvesting doelgroep met specifieke aanpassingen of voorzieningen

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 6,2.

Zorginstellingen waarderen de huisvestingen van doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen met een voldoende. De gemeente is licht positiever over de prestaties van Rentree op dit gebied. De waarderingen variëren behoorlijk tussen de verschillende belanghebbenden. De technische staat kleurt de beoordelingen voor een groot deel.

Men is tevreden op het gebied van de opvang van gezinnen die uit huis dreigen te worden gezet. Er is op dit vlak goed overleg met Rentree mogelijk, waarbij de corporatie actief meedenkt over oplossingen. Rentree voldoet met de huisvesting aan de normen, maar de woningen voldoen niet meer aan de kwaliteitseisen van deze tijd.

Ook andere instellingen laten weten dat hun cliënten tevreden bewoners zijn. Het (groot) onderhoud vormt wel eens een struikelpunt: men wordt wel aangehoord, maar afspraken worden op dat gebied niet altijd nagekomen (door Rentree of de ingehuurde firma).

Op het gebied van maatschappelijk vastgoed in de vorm van kinderdagverblijven (in sale en leaseback constructie aan Rentree verkocht) worden de prestaties van Rentree als slecht beoordeeld. Rentree heeft er eerder op ingezet om het vastgoed te kopen, maar heeft het daarna in de ogen van belanghebbenden onvoldoende onderhouden.

Op basis van de ervaringen met de nieuwe directeur-bestuurder kunnen partijen aangeven dat de contacten met Rentree verbeterd zijn. Er wordt nu nadrukkelijker gestreefd naar samenwerking, ook als het gaat om het oplossen van ontstane problemen, zoals bij Spikvoorde.

(Des-)investeren in vastgoed

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 4,1.

De belanghebbenden zijn op dit vlak unaniem: de prestaties op het gebied van (des-)investeren in vastgoed zijn ruim onvoldoende. In relatie tot de opgave is er de afgelopen jaren te weinig gebeurd. In de ogen van belanghebbenden is er helaas veel gesloopt, zijn er relatief veel tijdelijke bewoningen (studenten) en heeft weinig nieuwbouw plaatsgevonden. De huidige resultaten ten aanzien van de Rivierenwijk, het Rode Dorp en T&D-terrein zijn minder dan men had gehoopt en verwacht. Het tempo waarin nieuwbouw wordt gerealiseerd blijft achter: er is de afgelopen jaren maar één complex nieuwbouw opgeleverd. Belanghebbenden hebben begrip voor de veranderde keuzes en situatie van Rentree, maar verwachten wel dat er op korte termijn prestaties zichtbaar worden. De corporatie heeft gekozen voor een beperkt aantal prioriteitsprojecten en de belanghebbenden willen deze zo snel mogelijk gerealiseerd zien.

De communicatie van Rentree richting haar belanghebbenden is vooral gericht geweest op de financiële situatie als oorzaak van de vertraging, respectievelijk afbouw, van projecten. Hiervoor heeft de omgeving begrip, maar het vertrouwen in de daadkracht van de corporatie is erg broos. Tegelijkertijd is het niet alleen de financiële situatie die leidt tot nieuwe keuzes. Ook het feit dat het 'nieuwe' Rentree andere keuzes maakt, is reden om projecten niet meer of anders te realiseren dan voorheen. Deze twee motieven tot verandering zou de corporatie beter kunnen communiceren.

Het is inmiddels voor alle intern en extern betrokkenen helder dat het voornemen om de Amstellaan in de Rivierenwijk verdiept aan te leggen, niet te realiseren was. Het heeft de corporatie en belanghebbenden veel tijd, geld en energie gekost om te komen tot gedragen, bijgestelde plannen. Er is bij belanghebbenden enigszins vertrouwen in het vernieuwde plan voor de Rivierenwijk. Het zal echter in de nabije toekomst aankomen op het tempo waarin prestaties daadwerkelijk kunnen worden getoond.

Kwaliteit van wijken en buurten

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 6,2.

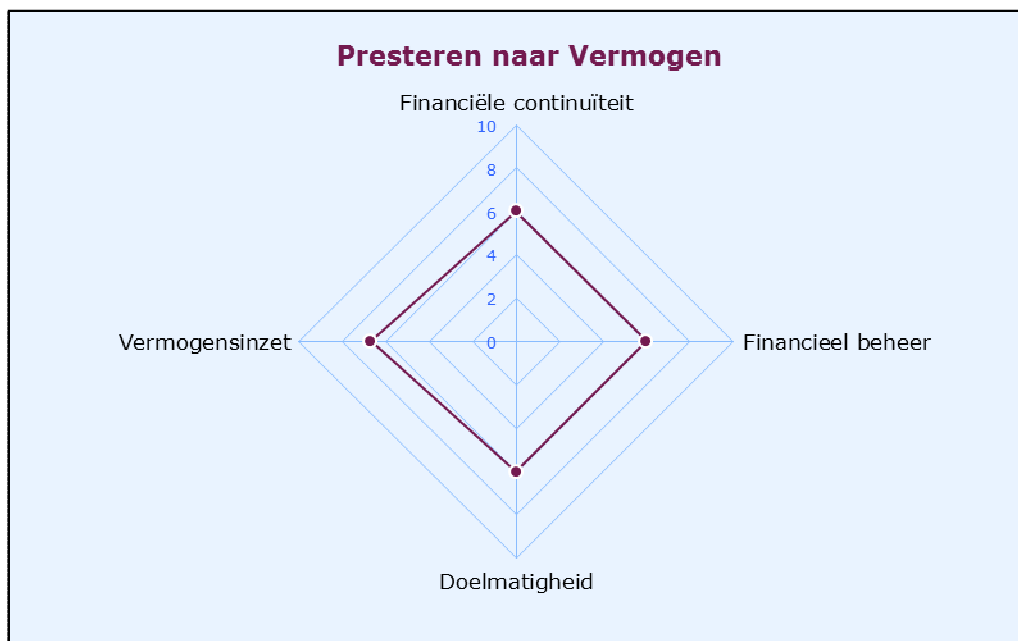
De beoordelingen van de kwaliteit van wijken en buurten lopen nogal uiteen: van 4,0 tot 8,0. Huurders zijn het minst tevreden over de prestaties op dit vlak, de gemeente houdt er een zeer divers beeld op na. De hogere beoordelingen worden vooral ingegeven door het sociale karakter dat Rentree gedurende de jaren heeft opgebouwd en de inspanningen die de corporatie levert op het gebied van sociaal beheer. De gemeente ziet hierin duidelijk een taak voor zowel de corporatie(s) als de gemeente weggelegd: in overleg moet men tot overeenstemming komen over wie wat doet. De gezamenlijke aanpak wordt door belanghebbenden gewaardeerd.

De lagere beoordelingen worden ingegeven door het feit dat Rentree momenteel een minder brede opvatting heeft van leefbaarheid dan voorheen; belanghebbenden moeten er op zijn minst aan wennen dat Rentree niet meer overal in zegt te investeren. Ook zijn belanghebbenden teleurgesteld dat Rentree tegenwoordig nieuwe c.q. stevige voorwaarden stelt aan haar betrokkenheid en inzet bij projecten. Het zijn volgens belanghebbenden telkens 'ja, maar...' of 'ja, mits...' afspraken. Belanghebbenden verwachten van Rentree dat de corporatie zich op korte termijn gaat uitspreken over de activiteiten die ze wil (blijven) oppakken. De vraag aan Rentree is: 'waar sta je voor?'.

5 Presteren naar Vermogen

Dit hoofdstuk gaat over de financiële prestaties van Rentree, gemeten naar visie en prestaties op het gebied van financiële continuïteit, financieel beheer, doelmatigheid en de vermogensinzet.

5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen



Presteren naar Vermogen		
Prestatievelden	Cijfer	Weging
Financiële continuïteit	6,0	20%
Financieel beheer	6,0	20%
Doelmatigheid	6,0	20%
Vermogensinzet	6,7	40%
Gemiddelde score	6,3	

5.2 Conclusies en motivatie

Financiële continuïteit

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0. Bij het beoordelen van de financiële continuïteit gaat het er om dat de corporatie waarborgen heeft dat zij langdurig in staat is om haar maatschappelijke functie uit te oefenen.

Bij het onderdeel 'financiële continuïteit' beoordeelt de visitatiecommissie of de corporatie een voldoende vermogenspositie heeft, voldoende middelen heeft en stuurt op alle kasstromen. Deze onderwerpen worden achtereenvolgens besproken en beoordeelt de commissie elk met een 6,0.

De commissie heeft vastgesteld dat sinds 2009 goed gestuurd wordt op de financiële continuïteit, de vermogenspositie en de integrale sturing op kasstromen. Deze ontwikkeling wordt door de commissie positief beoordeeld.

De commissie beoordeelt de (huidige) vermogenspositie als voldoende. Deze beoordeling is onder meer gebaseerd op de door het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) afgegeven continuïteitsoordelen. Na een A-oordeel in 2008 is in 2009 geconcludeerd dat het volkshuisvestelijk vermogen over de komende periode naar verwachting lager zal zijn dan het voor Rentree berekende risicovermogen plus vermogensbeklemming. Dit heeft in 2009 en in 2010 geleid tot een B1-oordeel, wat erop duidt dat de voorgenomen activiteiten de financiële positie van de corporatie binnen een paar jaren in gevaar zullen brengen. De belangrijkste oorzaken hiervoor waren volgens het CFV: toename van het risicovermogen, de rentelast (als gevolg van een groter investeringsvolume) en het vermogensbeslag (als gevolg van onrendabele toppen).

Rentree heeft vervolgens een herstelplan opgesteld en hier naar gehandeld. In de loop van 2010 zijn de eerste financieel positieve effecten gerealiseerd en zijn ook prognoses voor de komende jaren positief bijgesteld. Dit heeft er toe geleid dat in 2011 een A2-oordeel is afgegeven door het CFV. De commissie waardeert de inspanningen die de afgelopen een tot twee jaar zijn geleverd op dit gebied met een voldoende. Wel is en blijft het noodzakelijk om richting de (nabije) toekomst scherp te blijven sturen en daarover goed met externen te blijven communiceren.

Naast het continuïteitsoordeel, vormt het hebben van een beredeneerde vermogensdoelstelling op basis van bedrijfswaarde een criterium voor de beoordeling van de vermogenspositie. Deze vermogensdoelstelling formuleert Rentree in haar treasurystatuut en is gebaseerd op de bedrijfswaarde.

Of de corporatie over voldoende middelen beschikt, beoordeelt de commissie mede aan de hand van de kredietwaardigheidsoordelen van het Waarborgfonds Sociale Woningenbouw (WSW). Deze oordelen zijn gedurende periode 2008-2011 telkens positief geweest, echter voor de periode 2011 tot en met 2013 in sterk aangepaste vorm. Rentree voldoet in deze periode niet aan de 2 procent fictieve aflossingseis, maar de verwachting is dat dit op redelijke termijn (5 jaar) wel het geval kan zijn. Het faciliteringsvolume van 13,2 miljoen euro voor deze periode is slechts beperkt vrijgegeven. De commissie beoordeelt de middelen van Rentree voorlopig voldoende voor het huidige ambitieniveau. In dit ambitieniveau wordt uitgegaan van de vastgestelde vier projecten en de aannames die daarvoor worden gedaan, zoals de verkoop van bezit. Daarbij wordt aangetekend dat de commissie het standpunt van het WSW deelt dat de kasstroom op orde moet komen. Tevens wijzen zowel CFV als WSW ook op het cruciaal belang van de realisatie van verkoopdoelstellingen.

Rentree kan op dit moment maar net in voldoende mate inzichtelijk maken dat de corporatie ook op langere termijn kan blijven voldoen aan het realiseren van haar opgaven. Dit leidt tot een krappe voldoende beoordeling op het gebied van (integrale) kasstroomsturing.

De interne rendementseis is tot najaar 2011 niet scherp geformuleerd. Rentree ging in haar Asset Management beleid (2008) uit van een totaal rendement (direct plus indirect) van 5,5 procent, welke zij als noodzakelijk zag, maar heeft tevens vastgesteld dat dit de laatste vier jaar niet is gehaald.

Door de specifieke situatie binnen Rentree, is een internal rate of return (IRR) feitelijk de laatste twee jaar niet relevant geweest, omdat alle verplichtingen voor 2010 aangegaan zijn en deze nageleefd dienden te worden. Vanaf 2011 laat Rentree het financiële verleden achter zich en richt zich op de toekomst met het memo 'Toetsingskader Projectvoorstellen', gebaseerd op concrete rendementseisen en risicoanalyse. Ook het strategisch memo 'Wonen met aandacht: de koers naar 2016' dateert uit het huidige najaar 2011 en hierin maakt Rentree haar back-to-basics duidelijk.

De loan to valuewaarde ligt tussen de 69,9 procent (2008) en 73,3 procent (2010). De rentedekkingsgraad daarentegen varieert sterk, maar ligt over de periode 2006-2009 volgens het CFV gemiddeld op 0,85; hetgeen ver onder de norm is. In 2010 was deze rentedekkingsgraad weer op de norm⁹.

Financieel beheer

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0. Bij het beoordelen van het financieel beheer gaat het er om dat de corporatie haar plannen goed heeft doorgerekend en dat de corporatie die financiële planning regelmatig checkt en eventueel bijstelt.

Binnen het prestatieveld financieel beheer beoordeelt de commissie of de corporatie haar financiële planning en controlocyclus en haar treasury naar professionele maatstaven op orde heeft. De financiële planning en controlocyclus wordt door de commissie 'voldoende' beoordeeld en is momenteel in ontwikkeling. Het oordeel van de commissie ten aanzien van treasury luidt een voldoende.

Voorafgaand aan elk boekjaar wordt een begroting opgesteld. Deze begroting wordt op haalbaarheid getoetst, besproken met de auditcommissie en goedgekeurd door de raad van commissarissen. Alvorens besluitvorming tot het doen van uitgaven in het lopende boekjaar wordt gedaan, vindt toetsing aan de begroting plaats. Indien er geen middelen voor begroot zijn of wanneer er sprake is van een overschrijding, adviseert het MT en beslist de directeur-bestuurder of de raad van commissarissen (afhankelijk van de grootte van het bedrag) of er middelen worden vrijgemaakt.

Het MT wordt maandelijks (2011) geïnformeerd over de gerealiseerde kosten versus begroting, zowel ten aanzien van de exploitatie als projecten. Tevens wordt een prognose voor het hele jaar afgegeven, die wordt afgezet tegen de begroting. Indien ongewenste overschrijdingen worden verwacht, dan wordt actie ondernomen deze te voorkomen of te beperken. Elk kwartaal wordt de raad van commissarissen geïnformeerd over de realisatie versus goedgekeurde begroting.

De commissie constateert dat Rentree op het gebied van de financiële planning en controlocyclus een goede ontwikkeling doormaakt. De kwartaalrapportages zien er goed uit, waarbij afwijkingen stringent worden toegelicht. De huidige plannen zien er realistisch uit, maar kennen nog onzekerheden. Het accountantsoordeel over de cyclus is positief. Toch is de commissie van mening dat de financiële planning en controlocyclus overall nipt voldoende is.

⁹ De huidige vooruitzichten ten aanzien van de rentedekkingsgraad zijn positiever: uit de huidige meerjarenbegroting blijkt dat Rentree vanaf 2012 boven de norm zal blijven. Hiermee wordt het bijzondere moment van visitatie, na een recente crisis, gemarkeerd.

Dit oordeel wordt vooral ingegeven door het feit dat het strategisch vastgoed beleid (bij Rentree Asset Management Beleid geheten) ook na de aanscherping in 2011 van het oorspronkelijke beleid uit 2008 nog niet volledig is uitgewerkt en doorgerekend. Dit betekent eveneens dat de opgave op het gebied van onderhoud niet volledig in beeld is en dat kan een negatief effect hebben op de financiële positie van de corporatie en de planning van de betrokken projecten. Het niet volledig uitgewerkt in kaart hebben van het Asset Management in combinatie met een sterke afhankelijkheid van borgingsruimte WSW en realisatie van verkoopopbrengsten, vraagt intensieve sturing en communicatie van Rentree.

Als ijkpunten voor een voldoende beoordeling ten aanzien van de treasury hanteert de visitatiecommissie: het beschikken over een goedgekeurd treasurystatuut, het beschikken over actuele treasuryjaarplannen, inzicht in de kasstromen voor de komende tien jaar en een financieringsbehoefte die past binnen de som van de beschikbare middelen (waaronder het faciliteringsvolume van het WSW). Aan de eerste drie ijkpunten voldoet Rentree. Aan het laatstgenoemde ijkpunt wordt niet voldaan. Uit de correspondentie met het WSW blijkt dat niet (volledig) aan de WSW-criteria is voldaan. Als gevolg hiervan is door het WSW besloten om het faciliteringsvolume voor één jaar (2010) vrij te geven. Voor de financieringsbehoefte van 2011 en 2012 is vooralsnog een claim gelegd. Door deze beklemming scoort Rentree op het gebied van treasury een 6,0.

Doelmatigheid

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0.

Kerngegevens	Corporatie	Referentie corporatie	Landelijk gemiddelde
Netto bedrijfslasten per vhe	2.288	1.531	1.396
Toename netto bedrijfslasten	56,4%	14,2%	19,5%
Aantal vhe per fte	89	78	88
Personeelskosten per fte	53.887	62.618	61.818

Bron: CFV, *Corporatie in Perspectief 2010*

De commissie beoordeelt de visie op en criteria voor de doelmatigheid als voldoende. Hoewel Rentree op het gebied van de netto bedrijfslasten ongunstig uit de benchmark komt (hoge netto bedrijfslasten per vhe en grote toename van de bedrijfslasten), maakt de corporatie in de ogen van de commissie een goede ontwikkeling door op dit gebied. De personeelskosten per fte zijn in de periode 2008-2011 bijvoorbeeld fors gedaald van bijna 158.000 euro (2008) tot circa 58.000 euro (2011)¹⁰. Dit vooral door het fors verlagen van de externe inhuur.

Het kostenbewustzijn, de efficiency en de effectiviteit van de organisatie zijn momenteel belangrijke thema's binnen Rentree. Onder andere op basis van CiP (2010) is geconstateerd dat Rentree een hoog kostenniveau kent. Uit een organisatiescan (2011) is geconstateerd dat er veel knelpunten zijn in de procesgang en informatievoorziening.

¹⁰ Bron: Zelfevaluatie.

De corporatie heeft hierop actie ondernomen, onder meer in de vorm van de oprichting van een denktank die momenteel de kosten van de bedrijfsvoering analyseert en met een advies komt deze structureel met 10 procent verder te verlagen.

De corporatie moet van ver komen, maar de commissie waardeert het bewustzijn en de inspanningen die recent zijn geleverd. Op basis van de ontwikkelingen die de laatste anderhalf jaar zijn doorgemaakt, scoort Rentree een voldoende. Ook voor de komende jaren blijft dit een belangrijk aandachtspunt voor de corporatie.

Vermogensinzet

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,7.

Binnen het prestatieveld 'vermogensinzet' beoordeelt de commissie of Rentree haar vermogen maximaal inzet voor het leveren van maatschappelijke prestaties. Ook beoordeelt de commissie of Rentree kennis van en inzicht in de beschikbare financiële middelen en mogelijkheden om deze te verruimen heeft.

De commissie heeft in voldoende mate een onderbouwde visie met betrekking tot de inzet van middelen aangetroffen. Er blijkt uit de stukken en gesprekken een duidelijk beredeneerde inzet en een bijbehorende afweging van keuzes en scenario's. In de visie van Rentree komen vier projecten in aanmerking voor de inzet van middelen: Rivierenwijk, Rode Dorp en Sluiswijk in combinatie met het T&D-terrein. Duidelijk is dat Rentree gas terugneemt en zich focust op een viertal wijken. De hoofdlijn is aanwezig, maar deze vraagt wel om verdere verfijning: wat doet Rentree binnen deze vier wijken (wel en niet) en op welke termijn.

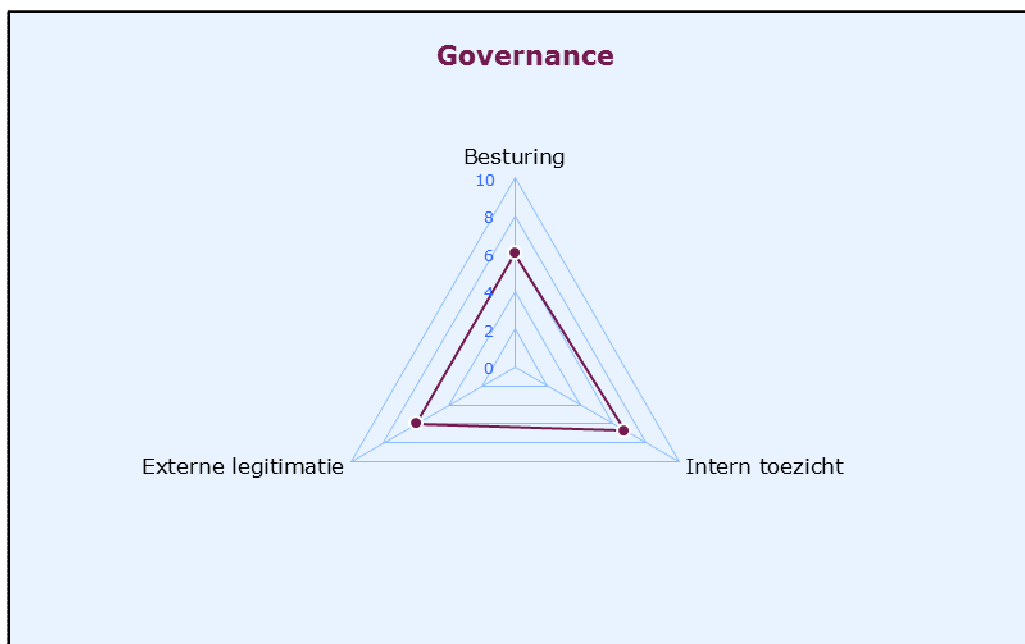
Rentree kent momenteel een taakstellende begroting die leidt tot herstel van vermogen. Naast de taakstellende begroting wordt er een wensbegroting gemaakt op basis van de vraag 'wat willen we bereiken?'. Deze wensbegroting wordt ten aanzien van redelijkheid en realisme besproken en vervolgens wordt de (meerjaren)haalbaarheid getoetst. Indien de wensbegroting niet haalbaar is, dan worden keuzes gemaakt en komen wensen te vervallen. Tegelijkertijd wil Rentree (onder meer ten behoeve van de doelmatigheid) streven naar meer impact met minder input.

Rentree is zich bewust van de mogelijkheden die bestaan om het vermogen te verruimen. Keuzes moeten hierin nog worden gemaakt. De taakstellende begroting moet leiden tot een noodzakelijk herstel van vermogen. De focus binnen Rentree is daarom gericht op herstel en het vergroten van het vermogen. De acties die Rentree op dit gebied onderneemt, zijn onder meer het inrichten van een 'denktank' om te zoeken naar structurele reductie van organisatiekosten, het verbeteren van de efficiency van de organisatie, het toepassen van huurharmonisatie, het uitvoeren van een intensief verkoopprogramma, het realiseren van aanbestedingsresultaten, het terugbrengen van het investeringsniveau en het maken van nieuwe, gereduceerde afspraken met partners op het gebied van leefbaarheid. Op basis van voorgaande is de commissie van mening dat de corporatie in ruim voldoende mate kennis van en inzicht heeft in de beschikbare financiële middelen, en mogelijkheden heeft om deze te verruimen.

6 Governance

Dit hoofdstuk gaat over de vraag of de corporatie goed en verantwoord geleid wordt. Bij governance spelen een aantal factoren een belangrijke rol. Dit zijn de kwaliteit van het besturen, het intern toezicht en de externe legitimatie.

6.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance



Governance	
Prestatievelden	Cijfer
Besturing	6,0
Intern toezicht	6,7
Externe legitimatie	6,0
Gemiddelde score	6,2

6.2 Conclusies en motivatie

Besturing

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0.

De besturing wordt beoordeeld in het licht van de strategievorming en prestatiebesturing. Het gaat hierbij om 'plan', 'check' en 'act'. 'Do' is beoordeeld in de eerdere hoofdstukken Presteren naar Ambitie, Presteren naar Opgaven en Presteren volgens Belanghebbenden.

De commissie kan in de recente historie van Rentree een drietal fasen onderscheiden. Met deze relativiteit dient de commissie te kijken naar de prestaties op het gebied van governance. De commissie houdt, met andere woorden, rekening met de recente historie bij het beoordelen van de governance.

De aanloop naar de crisis laat een onvoldoende besturing zien (fase een). Eind 2009/begin 2010 is een periode van crisismanagement (fase twee). Deze periode laat zich kenmerken door veel bijsturing (act). Momenteel is Rentree in transitie van een situatie van crisis naar going concern (fase drie) en dat vergt een andere vorm van besturing. Plan, check en act worden momenteel goed opgepakt. Vooral deze laatste fase is voor de commissie belangrijk, omdat hiermee de basis wordt gelegd voor de toekomstige besturing van de corporatie.

Het geheel van 'plan', 'check' en 'act' wordt door de commissie voldoende beoordeeld. De corporatie werkt de laatste tijd duidelijk aan het verder professionaliseren van de besturingscyclus en maakt daarbij goede vorderingen, al is het nog niet volmaakt.

Rentree hanteert volgens de commissie een voldoende professioneel planningsproces. Nadat in 2010 gestart is met het maken van 'schoon schip' en het opstellen van een (financieel) herstelplan, is er een doorkijk gegeven over de eerste vier jaar en is deze doorkijk vastgelegd in het businessplan 2010-2014. Op basis van dit plan is het jaarplan 2011 opgesteld, waarin de belangrijkste opgaven in beeld zijn gebracht, inclusief een begroting. Het jaarplan is uitgewerkt in concrete jaarwerkplannen per afdeling, die als leidraad dienen voor tussentijdse monitoring van de voortgang. Op dezelfde wijze wordt momenteel gewerkt aan het jaarplan 2012, inclusief begroting.

De monitoring vindt sinds 2011 plaats middels maandrapportages (financieel) en kwartaalrapportages (op basis van de jaarwerkplannen). De rapportages worden gebruikt om afwijkingen op de doelstellingen uit het jaarplan te signaleren en tijdig actie te kunnen ondernemen. De maand- en kwartaalrapportages zijn vrij uitgebreid en goed visueel ondersteund (met vinkjes waar het geplande behaald is, en uitroeptekens waar een aandachtspunt ontstaat). De punten die de accountant constateert, worden door de corporatie op passende wijze opgepakt. Zodoende werkt Rentree aan verdere ontwikkeling en verbetering van de monitoring, maar beheerst de corporatie het op dit moment nog niet volledig.

Als het gaat om het bijsturen (act), dan zijn de prestaties in de ogen van de commissie (ook) voldoende. De werkprocessen vragen om (aanvullende) aandacht van de corporatie om aangepast te worden aan de nieuwe organisatie.

Intern toezicht¹¹

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,7.

Bij de beoordeling van het intern toezicht beoordeelt de commissie het functioneren van de raad van commissarissen (open cultuur, zelfreflectie, rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord en samenstelling). Ook toetst de commissie of de RvC een actueel toetsingskader (onder andere gericht op risicomanagement) hanteert en of de corporatie de Governancecode toepast en uitlegt waar en waarom zij daarvan afwijkt.

¹¹ Het is de commissie bekend dat er door de Tweede Kamer vragen gesteld zijn aan de Minister van Binnenlandse Zaken over het intern toezicht van de corporatie en het verhalen van financiële schade ten tijde van het schrijven van het visitatierapport. Het behoort niet tot de verantwoordelijkheid van de visitatiecommissie om te oordelen over het functioneren van individuele commissarissen en het beleid ten aanzien van het verhalen van schade bij de oud-bestuurder. De commissie heeft zich bij haar oordeel over de governance met name gebaseerd op de wijze waarop het intern toezicht heeft gehandeld ten tijde van de crisis en hoe zij de transitie naar going concern maakt. Met dit handelen is de basis is gelegd voor de toekomstige besturing van de corporatie.

De commissie beoordeelt het functioneren van de huidige RvC als ruim voldoende. De cultuur binnen de raad is open: men kan kritisch zijn. De raad kan zelfstandig informatie verzamelen en is van mening dat zij alleen goed kan functioneren, wanneer zij overzicht en inzicht heeft en niet uitsluitend is aangewezen op de communicatie met de bestuurder. Voor de bestuurder vormt de raad een open en kritisch klankbord waar vragen en knelpunten kunnen worden besproken en actief invulling kan worden gegeven aan de raadgevende functie van de raad. Bij de vergadering betreft de bestuurder ook interne en externe deskundigen. Ook heeft de raad zich in zijn eerste periode verdiept in de belangrijkste opgaven van Rentree en gesproken met de OR, de bewonersorganisatie en de gemeente Deventer als belangrijkste belanghebbenden.

De raad heeft ten tijde van de visitatie in de huidige samenstelling nog geen zelfevaluatie¹² uitgevoerd. De commissie is van mening dat de beschreven ontwikkelingen geen excuus mogen vormen om zelfreflectie uit te stellen.

De RvC heeft in de afgelopen periode een actieve rol genomen in het oplossen van de financiële situatie en de daaruit volgende aanwijzingen van de overheid en het CFV, en de bestuurlijke en organisatorische herstructurering. Het zwaartepunt van de rol opvatting van de raad heeft de laatste tijd gelegen bij de werkgeversrol en de klankbordrol voor de bestuurder. Tevens is de raad in 2009 en 2010 nadrukkelijker naar buiten getreden, hetgeen gelet op de ontstane situatie begrijpelijk is. De raad is zich hiervan volledig bewust en zal zich thans meer richting een toezichhoudende rol moeten bewegen. Ondertussen zijn wel de belangrijkste componenten voor een toetsingskader vastgesteld voor zijn formele toezichhoudende rol. De remuneratiecommissie heeft de bestuurder na het eerste jaar beoordeeld. Resultaten daarvan zijn bespreekbaar gemaakt in de raad. Ook zijn er afspraken gemaakt voor het komende jaar, maar deze zijn nog globaal van aard. Afgesproken is dat op jaarbasis prestatieafspraken met de bestuurder goed kunnen worden gemaakt, wanneer ook het geactualiseerde bedrijfsplan (koersdocument) afgerond is. Dit koersdocument zal gebaseerd zijn op de (nieuwe) visie en missie.

De samenstelling van de raad is mede onder begeleiding van een extern bureau op basis van functieprofielen tot stand gekomen en kent leden met diverse achtergronden en expertisevelden. Wel dient voldoende aandacht gegeven te worden voor het proces rondom de gekwalificeerde huurdersvoordracht van twee leden van de raad. Hoewel de commissie een aantal opmerkingen heeft met betrekking tot het functioneren van de RvC (zoals het uitstellen van de zelfevaluatie, meer klankbord dan toezichthouder), luidt het oordeel toch ruim voldoende. Dit is vooral vanwege de lastige (financiële) situatie waarin Rentree verkeerde en de bijdrage die ook de RvC heeft geleverd in het verbeteren daarvan.

Het toezicht beoordeelt de commissie als ruim voldoende. Het toetsingskader zelf is goed in ontwikkeling, maar nog onvoldoende. Behalve de formele aanpassingen die noodzakelijk waren in de statuten en het directiereglement, is de RvC vooral gericht geweest op het meedenken en adviseren en waar nodig besluiten over de totstandkoming van de nieuwe koers in de organisatie, de inrichting daarvan en de projecten.

¹² Na de visitatiegesprekken heeft de zelfevaluatie van de raad plaatsgevonden (d.d. 8 november 2011).

Het toetsingskader van de raad wordt nu gevormd door: het financieel meerjarenplan met de contouren voor de belangrijkste investeringsprojecten en het beheer van het bezit en het jaarplan, het treasurystatuut, risicoafweging bij alle projecten, afspraken met de gemeente Deventer en de huurders en een opnieuw ingerichte kwartaalrapportage.

De komende periode mag verwacht worden, dat een en ander zijn beslag krijgt in een geactualiseerd bedrijfsplan, het toetsingskader projectvoorstellen - inclusief risicoanalyses - waarin ook de vertaling van de visie en missie naar beheer en bestuur kunnen worden opgenomen. Het wordt nu tijd dat de raad zich gaat richten op de toetsing.

Gelet op de prioriteiten in 2010 en 2011 zoals eerder geschetst ('het schoon schip maken'), voldoet Rentree momenteel nog niet aan alle eisen die in de Governancecode worden gesteld aan het belanghebbendenmanagement. Dit oppakken staat geagendeerd voor 2012. Een aantal formeel vereiste documenten ontbreekt op de website van de corporatie en op gebied van de jaarlijkse zelfevaluatie door de RvC doet zich ook een omissie voor. De commissie heeft er, gelet op de enorme druk en urgentie waarmee de corporatie en RvC is geconfronteerd, begrip voor. De RvC is zich zelf ook bewust van deze kleine omissies, waardoor het oordeel van een 6,7 (ruim voldoende) op dit onderdeel passend is.

Externe legitimatie

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0.

De mate van beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden wordt door de commissie met een voldoende beoordeeld. Het nieuwe ondernemingsplan komt momenteel ook tot stand met de input en betrokkenheid van diverse belanghebbenden. Zowel bestuurder als RvC heeft de belangrijkste belanghebbenden gesproken. De inspanningen zijn er, maar het vergt nog veel tijd en aandacht om het vertrouwen in de corporatie te herstellen. Het is daarbij van belang dat niet alleen de RvC en bestuurder zichtbaar en aanspreekbaar zijn voor belanghebbenden, maar dat er tegelijkertijd ook stabiliteit komt in de betrokkenheid van andere medewerkers op projecten. Te vaak hebben belanghebbenden ervaren dat een wisseling van de wacht leidt tot vertraging of verandering.

Huurders worden middels bewonerscommissies en via het BAR geraadpleegd en geïnformeerd. Via dergelijke bijeenkomsten legt Rentree ook verantwoording af over het gevoerde beleid. Wel maakt de commissie uit de diverse visitatiegesprekken op dat verdere intensivering van het overleg tussen de corporatie en haar belanghebbenden (in de breedte) gewenst is. Daarbij is de vraag aan Rentree niet alleen om de kaders aan te geven (wat doet de corporatie niet), maar ook de resterende mogelijkheden (wat doet de corporatie wel) en de termijn waarop belanghebbenden prestaties kunnen verwachten (wanneer).

De communicatie met de externe omgeving wordt door die omgeving thans als open, eerlijk en plezierig ervaren, maar wordt regelmatig gekenmerkt door hiaten in het communicatiepatroon (meer up-to-date houden van de belanghebbenden). Intensivering van de communicatie wordt door externen gevraagd. Rentree is hiermee gestart. De wijze van communiceren is passend bij het crisismanagement dat moest plaatsvinden. De intentie is er om te komen tot een nieuwe, meer stabiele en intensieve vorm van communicatie. Dit moet nog vorm gaan krijgen in de nieuwe strategie en koers van de corporatie.

7 Integrale scorekaart

Perspectief	Prestatievelden*						Gemiddeld cijfer over prestatievelden	Gewicht	Gewogen cijfer per perspectief
	1	2	3	4	5	6			
Presteren naar Ambities									
Prestaties in het licht van de eigen ambities	7,0	5,0	7,0	5,0	6,0		6,0	1,0	6,0
Presteren naar Opgaven									
Prestaties in het licht van de opgaven	7,0	5,0	7,0	5,0	7,0		6,2	nvt	6,2
Presteren volgens Belanghebbenden									
Prestaties naar het oordeel van de belanghebbenden	5,8	4,8	6,2	4,1	6,2		5,4	nvt	5,4
Presteren naar Vermogen									
Financiële continuïteit	Vermogenspositie					6,0	6,0	20%	6,3
	Liquiditeit					6,0			
	Integrale kasstroomsturing					6,0			
Financieel beheer	Planning en controlcyclus					6,0	6,0	20%	
	Treasurymanagement					6,0			
Doelmatigheid					6,0	6,0	20%		
Vermogensinzet	Visie					6,0	6,7	40%	
	Mogelijkheden					7,0			
	Maximalisatie					7,0			
Governance									
Besturing	Plan					6,0	6,0	33%	6,2
	Check					6,0			
	Act					6,0			
Intern toezicht	Functioneren RvC					7,0	6,7	33%	
	Toetsingskader					6,0			
	Toepassing Governancecode					7,0			
Externe legitimatie					6,0	6,0	33%		
Geïntegreerd eindoordeel									6,0
* Prestatievelden									
1 Huisvesting van primaire doelgroep					4 (Des-)investeren in vastgoed				
2 Kwaliteit woningen en woningbeheer					5 Kwaliteit van wijken en buurten				
3 Huisvesting doelgroep met specifieke aanpassingen					6 Overige/andere prestaties				

Bijlage 1 Verantwoording visitatie

Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

Perspectief / ratio	Documenten
Presteren naar Ambities	<ul style="list-style-type: none"> • Bedrijfsplan 2007-2011 • Businessplan 2010-2014 (plus bijlage) • Organisatiestructuur: Rentree geWOON goed • koersdocument (1^e concept) • Financieringsplan 1 en 2 (plus addendum) • Jaarplan 2011 • Beleidsnotities: Huur op Maat, woonfraude, ZAV en schotelantennebeleid en zorgwoningen • Projectopdracht emancipatie wijken, buurten en bewoners • Visiedocument wonen, welzijn, zorg en uitvoeringsplan • Wijkvisies m.b.t. Rivierenwijk, Rode Dorp (leefbaarheid), Opbouwwerk en Veltkampbuurt • Notities en update asset managementbeleid • Labeling verkoop 2009 • Uitbreiding labeling verkoop 2011 • Onderbouwing verkoop 2011-2015
Presteren naar Opgaven	<ul style="list-style-type: none"> • Woonvisie 2008+, Kwaliteit en verscheidenheid • Prestatieafspraken gemeente Deventer en wooncorporaties 2010-2018 • Woonwensenonderzoek Deventer 2009 • Kwartaalrapportages Woonkeus Stedendriehoek (2008-2011) • Woningmarktonderzoek regio Stedendriehoek 2010, Deventer • Convenanten m.b.t.: <ul style="list-style-type: none"> ○ Aanpak woonoverlast ○ Buurtbemiddeling ○ Voorstad Oost – schoon en heel ○ Ketenarrangement zorgmijders ○ Laatste kansbeleid ○ Hennep ○ Ondernemershuis Deventer ○ Preventieve woonbegeleiding ○ Platform Wonen, welzijn, zorg ○ Schuldhulpverlening ○ Woonkeus woonruimteverdeling ○ Zorgwoningen ○ Woonservicezone Rivierenwijk • Bijzondere bemiddeling 2008-2011

<p>Presteren volgens Belanghebbenden</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Belanghebbendenoverzicht Deventer e.o. • Verslagen BAR • Verslagen platform Wonen, welzijn, zorg • Verslagen bestuurlijk overleg algemeen • Verslagen bestuurlijk overleg Rivierenwijk • Bewonersreglement • Overeenkomst klachtencommissie Woningcorporaties Stedendriehoek (KLAC) • Samenwerkingsovereenkomst Rode Dorp • Samenwerkingsovereenkomst Sluiswijk • Klantmonitor (kwartaalrapportages reparaties, woning betrekken, woning verlaten 2009-2011) • KWH-rapporten 2008-2010
<p>Presteren naar Vermogen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Jaarverslag 2008, 2009 en 2010 • Accountantsverslag 2008, 2009 en 2010 • Assurancerapport VHV-verslag 2009 en 2010 • Begroting 2008 en 2009 • CiP-rapporten 2008, 2009 en 2010 • (Voorlopig) Continuïteitsoordeel CFV 2009, 2010 en 2011 • Interim managementletter 2008 • Managementletter 2009 en 2010 • Kwartaalrapportages 2008, 2009, 2010 en 2011 • Maatschappelijk dividend • Meerjarenbegroting 2010 en 2011 (versus Financieringsplan) • MT-besluiten financiering 2008 en 2009 • Oordeelsbrief Ministerie 2008, 2009 en 2010 • Rapport feitelijke bevindingen bezoldiging bestuurders • Rapport feitelijke bevindingen cijfermatige kerngegevens • Rapport feitelijke bevindingen volkshuisvestingsverslag • Solvabiliteitsoordeel 2008, 2009 en 2010 • Treasuryscan • Treasurystatuut
<p>Governance</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Profielschets RvC • Statuten RvC • Reglementen RvC, auditcommissie, renumerationcommissie en directie • Honorering commissarissen • Integriteitcode • Rooster van aftreden • Agenda RvC 2008-2011 • Verslag auditcommissie 2009 • Verslagen RvC 2008-2011 • Besluiten RvC 2008-2011 • Jaarplanning RvC 2008-2011 • Jaarplanning MT 2011 • Planning kwartaalrapportages • Brieven aan WWI

Geïnterviewde personen

Raad van commissarissen

- De heer Huijsmans (voorzitter)
- De heer Van der Ree
- De heer Van Herwaarden
- Mevrouw Jonkman
- De heer Nieuwenhuijsen

Directeur-bestuurder

- Mevrouw Van Asten

Managementteam

- De heer Leemreijze, manager Finance, Control en ICT
- De heer Prins, manager Wonen
- De heer Hogeman, manager Vastgoed

Ondernemingsraad

- De heer Schriemer (voorzitter)

Huurdersvertegenwoordiging

- De heer Van den Akker, Bewonerscommissie Jan Luykenlaan
- De heer Bouwman, BAR
- De heer Van Brink, BAR en bewonerscommissie Rode Dorp
- De heer Peeters, BAR en bewonersgroep Sluiswijk
- Mevrouw Klappe, Kopgroep Rivierenwijk
- De heer Bouwmeester, Bewonerscommissie Sluiswijk/T&D

Gemeente Deventer

- De heer Beumer
- De heer Faltas
- Mevrouw De Jager (wethouder)
- De heer Pierey (wethouder)
- Mevrouw Stork
- De heer Vos

Zorg- en welzijnsinstellingen

- Mevrouw Bokhovent, Iriszorg
- De heer Damen, Cambio
- De heer Van Eck, Budgetadviesbureau
- De heer Faas, Raster Groep
- Mevrouw Gertsen, JP van den Bent Stichting
- De heer Lankwarden, Sportbedrijf
- De heer Plagman, OBS Rivierenwijk
- De heer Veling, Solis

Collega-corporatie

- De heer Hendrik, Woonbedrijf ieder1

Telefonische interviews

Gemeente Deventer

- De heer Swart (wethouder)

Bijlage 2 Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen

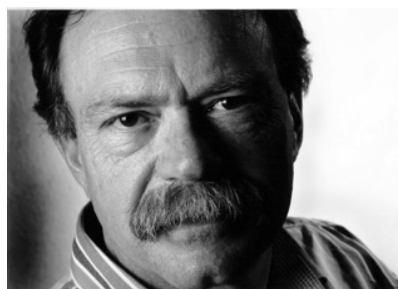
Raeflex werkt met een netwerk van onafhankelijke visitatoren. Dit zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven. Een brede managementervaring en veel kennis en expertise op de gebieden financieel, bestuurlijk, volkshuisvesting, wonen en zorg, management, organisatieontwikkeling of corporate communicatie is bij onze visitatoren aanwezig. Raeflex hanteert een gedragscode voor alle visitatoren en secretarissen. Naast onze visitatiemethodiek borgen onze visitatoren de kwaliteit van onze visitaties. Daarnaast verklaart Raeflex zelf ook onafhankelijk te zijn ten opzichte van de corporatie.

Voorzitter

Naam, titel, voorletters:
Van Ginkel, CMC, D.H.

Geboorteplaats en -datum:
Amersfoort, 26 november 1953

Woonplaats:
Huis ter Heide



Huidige functie:

- Partner organisatieadviesbureau Consort, Adviseren bij Organiseren

Onderwijs:

- HBS-A (Amersfoort)
- HEAO (Utrecht)
- SIOO (Utrecht), postdoctoraal beroepsopleiding organisatie- en veranderkunde
- NPI (Zeist), organisatieontwikkeling

Loopbaan:

- 2003 – heden: Visitator Raeflex
- GITP OrganisatieAdvies 1989 – 2005: partner en organisatieadviseur
- 1996 - 2000: manager adviesgroep
- Nederlands Christelijk instituut voor Volkshuisvesting (NCIV) 1977 – 1985: organisatieadviseur
1985 – 1989: hoofd algemene dienstverlening

Relevante nevenfuncties

- 7/2011 - heden Lid RvT Spectrum Gelderland (Centrum voor Maatschappelijke Ontwikkeling) Velp
- 2009 – heden: Vice Voorzitter RvT Stichting Thuiszorg Midden Gelderland
- 2005 - heden: Voorzitter RvC de Kombinatie Zeist
- 2004 - 6/2011: bestuurslid Orde van Organisatieadviseurs (OOA)
- 1995 – 2005: Voorzitter RvC SSHW Wageningen
- 8/2002 - 12/2002: Lid RvC a.i. St. Joseph Woningbeheer Hengelo
- 1992 – 1999: Lid RvC Achtgoed Wonen en Bouwen

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Rentree te Deventer

verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2011 in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden. Ondergetekende heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft ondergetekende geen zakelijke noch persoonlijke band gehad met de corporatie. In de komende twee jaar zal ondergetekende geen advies- en/of interimopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij deze corporatie op beleidsterreinen die de visitatie raken.

Ondergetekende verplicht zich ertoe om, zowel tijdens de uitvoering van de werkzaamheden als na beëindiging daarvan, geheimhouding te bewaren omtrent alle gegevens betreffende (enig deel van) de aangelegenheden van Raeflex en/of de betrokken opdrachtgever waarvan het vertrouwelijke karakter hem bekend is of had moeten zijn.

Naam : de heer D.H. van Ginkel CMC

Geboortedatum : 26-11-1959

Handtekening : 

Datum : 22-08-2011

Algemeen commissielid

Naam, titel, voorletters:
de Groot, RB, F.T.

Geboorteplaats en -datum:
Den Haag, 7 oktober 1950

Woonplaats:
Noordwolde (fr)



Huidige functie:

- eigenaar/zelfstandig adviseur HNadvies

Opleiding:

- 2007 - 2008 Internationale leergang Leiderschap van Avicenna in Oxford, Parijs, Leuven
- 2001 Asset Backed Securities van Merill Lynch in London
- 2000 Fundmanagement aan International Faculty of Finance in London
- 1992 - 1994 Register Bedrijfskunde (RB) IBO/Slot Zeist
- 1990 - 1992 Hoofdopleiding Bedrijfskunde IBO/slot Zeist
- 1968 - 1972 Pedagogische Academie
- 1963 - 1968 Mulo A/B

Loopbaan:

- 2010 - heden Eigenaar /zelfstandig adviseur HNadvies
- 2007 - heden Visitator Raeflex
- 2009 - 2010 Bestuurder woningcorporatie Elkien (na fusie)
- 2002 - 2009 Algemeen directeur/bestuurder Nieuw Wonen Friesland
- 1998 - 2001 Hoofd Vermogensbeheer (Finance) Achmea Syntrus Vastgoed
- 1996 - 1998 Manager Business Development financiële diensten Achmea ZKGL
- 1992 - 1996 Verandermanager AchmeaAvero leven/hypotheken
- 1986 - 1992 Manager Financiële Diensten AEGON
- 1974 - 1986 Accountmanager Financiële Diensten en Vastgoed bij diverse organisaties.

Nevenfuncties:

- 2005 bestuursadviseur Stichting Kinderen van Amurang

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Rentree te Deventer

verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2011 in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden. Ondergetekende heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft ondergetekende geen zakelijke noch persoonlijke band gehad met de corporatie. In de komende twee jaar zal ondergetekende geen advies- en/of interimopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij deze corporatie op beleidsterreinen die de visitatie raken.

Ondergetekende verplicht zich ertoe om, zowel tijdens de uitvoering van de werkzaamheden als na beëindiging daarvan, geheimhouding te bewaren omtrent alle gegevens betreffende (enig deel van) de aangelegenheden van Raeflex en/of de betrokken opdrachtgever waarvan het vertrouwelijke karakter hem bekend is of had moeten zijn.

Naam : de heer F.Th. de Groot RB

Geboortedatum : 07.10.1950

Handtekening : 

Datum : 18.08.2011

Secretaris

Naam, titel, voorletters:
Dijkema, MSc, E.J.

Geboorteplaats en -datum:
Assen, 22 april 1984

Woonplaats:
Beilen



Huidige functie:

- Consultant BDO Business Control B.V., Utrecht

Onderwijs:

- Master of Science Business Administration: Change Management, Rijksuniversiteit Groningen (2005 – 2007)
- Bachelor of Science Bedrijfskunde, Rijksuniversiteit Groningen (2002 – 2005)
- Gymnasium, Profiel Economie & Maatschappij, Roelof van Echten College, Hoogeveen (1996 – 2002)

Loopbaan:

- Secretaris Raeflex (2009 – heden)
- Consultant BDO Business Control B.V., Utrecht (2007 – heden)
- Afstudeeronderzoeker Axenza | Lentis (voorheen GGz Groningen), Zuidlaren (2006 – 2007)

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Rentree te Deventer

verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2011 in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden. Ondergetekende heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft ondergetekende geen zakelijke noch persoonlijke band gehad met de corporatie. In de komende twee jaar zal ondergetekende geen advies- en/of interimopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij deze corporatie op beleidsterreinen die de visitatie raken.

Ondergetekende verplicht zich ertoe om, zowel tijdens de uitvoering van de werkzaamheden als na beëindiging daarvan, geheimhouding te bewaren omtrent alle gegevens betreffende (enig deel van) de aangelegenheden van Raeflex en/of de betrokken opdrachtgever waarvan het vertrouwelijke karakter hem bekend is of had moeten zijn.

Naam : mevrouw E.J. Dijkema MSc

Geboortedatum : 22 april 1984

Handtekening : 

Datum : 22 augustus 2011



Catharijnesingel 56
3511 GE UTRECHT
Postbus 8068
3503 RB UTRECHT
Tel. (030) 290 31 50
www.raeflex.nl
secretariaat@raeflex.nl

ONAFHANKELIJKHEIDSVERKLARING RAEFLEX B.V.

Naam corporatie : Rentree

Jaar visitatie : 2011

Raeflex verklaart hierbij dat de bovengenoemde visitatie in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden.

Raeflex heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

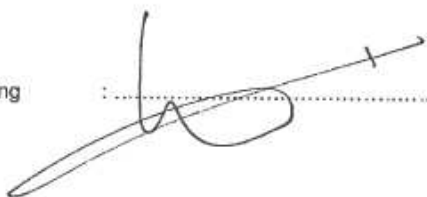
In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft Raeflex geen advies- en/of interim-opdrachten of werkzaamheden uitgevoerd voor de corporatie op beleidsterreinen die de visitatie raken. In de komende twee jaar zal Raeflex geen advies- en/of interim-opdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Rentree op beleidsterreinen die de visitatie raken.

Naam : mevrouw drs. W.M.R. de Water

Functie : directeur Raeflex B.V.

Datum : 24 oktober 2011

Handtekening

: 

Bijlage 3 Beoordelingskader voor visitatie

Het beoordelingskader is gebaseerd op het model voor maatschappelijke visitatie versie 4.0. Deze versie beschrijft dat de beoordeling plaatsvindt over vijf prestatievelden te weten:

1. Presteren naar Ambities;
2. Presteren naar Opgaven;
3. Presteren volgens Belanghebbenden;
4. Presteren naar Vermogen;
5. Governance.

Op het onderdeel Presteren naar Vermogen telt elk onderdeel voor 20% behalve de vermogensinzet, die voor 40% telt. Bij alle andere onderdelen telt elk prestatieveld even zwaar mee. De visitatiecommissie kan ervoor kiezen een bepaald gewicht aan een cijfer toe te kennen, indien zij daarvoor een gefundeerde aanleiding ziet. De vier prestatievelden en governance bepalen het eindcijfer van de corporatie.

Het is aan de commissie om het oordeel cijfermatig nader te specificeren. Bij de beschrijvingen van de cijfers hanteren we een uniforme formulering. De cijfers worden als volgt verwoord:

Cijfer	Benaming	Kwantitatieve prestatie	Afwijking
1	zeer slecht	Er is vrijwel 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%

Bijlage 4 Definities

Aftoppingsgrenzen

Huurprijsgrenzen die gelden als maximum waarbinnen mensen met een laag inkomen in aanmerking komen voor huurtoeslag. De aftoppingsgrenzen verschillen per leeftijd en per huishoudensgrootte.

Balanced Scorecard

De Balanced Scorecard is een veel gebruikte techniek voor strategisch management en het behalen van langetermijndoelstellingen binnen organisaties.

Bedrijfslasten

De netto bedrijfslasten bestaan uit de bruto bedrijfslasten verminderd met de ontvangen vergoedingen voor geleverde diensten, de overige bedrijfsopbrengsten en de geactiveerde productie voor het eigen bedrijf.

De bruto bedrijfslasten bestaan uit lonen en salarissen, de sociale lasten en pensioenlasten en de overige bedrijfslasten. De bruto bedrijfslasten zijn gelijk aan de variabele exploitatielasten minus de onderhoudslasten.

Bedrijfswaarde

De bedrijfswaarde is gelijk aan de contante waarde van de toekomstige inkomsten verminderd met de contante waarde van de toekomstige uitgaven over de restant levensduur van het bezit. De bedrijfswaarde laat de verdien capaciteit zien van het bezit voor de resterende levensduur.

Continuïteitsoordeel

De corporaties kunnen de volgende oordelen ontvangen:

- A1 Het volkshuisvestelijk vermogen ultimo 2014 ligt tussen het risicobedrag plus VPB-beklemming en de bovengrens. Dit betekent dat de voorgenomen activiteiten in financieel opzicht passen bij de vermogenspositie van de corporatie.
- A2 Het volkshuisvestelijk vermogen ligt gedurende de eerste drie prognosejaren tussen het risicobedrag plus Vpb-beklemming en de bovengrens. In de laatste twee prognosejaren kan de uitvoering van de voorgenomen activiteiten de financiële positie in gevaar brengen, doch deze activiteiten zijn nog stuurbaar, indien verslechterde (markt)omstandigheden hiertoe aanleiding geven. Eventueel uitstel of afstel van activiteiten zal geen grote financiële gevolgen met zich meebrengen.
- B1 Het volkshuisvestelijk vermogen is in 2012 lager dan het risicobedrag plus VPB-beklemming. Daarna wordt weer een balans gevonden tussen activiteiten en vermogenspositie.
- B2 Het volkshuisvestelijk vermogen is lager dan het risicobedrag, waarbij de voorgenomen activiteiten de financiële continuïteit op korte termijn (de eerste drie prognosejaren) in gevaar brengen.
- C Het volkshuisvestelijk vermogen is in 2014 hoger dan de vastgestelde bovengrens. In dat geval is sprake van onvoldoende inzet van vermogen.

Naast bovenvermelde oordelen kan het Fonds ook tot een oordeelsonthouding besluiten.

Eigen vermogen

Het eigen vermogen in de jaarrekening van corporaties is het saldo van afzonderlijk gewaardeerde groepen van activa en de afzonderlijk gewaardeerde groepen van schulden, voorzieningen en overlopende posten. Bij woningcorporaties bestaat het eigen vermogen overwegend uit overige reserves en eventueel een herwaarderingsreserve of andere wettelijke reserves.

Leningenportefeuille

De nominale waarde van langlopende leningen is de waarde die genoemd is van de leningen.

De rentabiliteitswaarde is de actuele waarde van de lening, dat wil zeggen de contante waarde van de toekomstige rentebetalingen en aflossingen, rekening houdend met de disconteringsvoet.

Netto bedrijfslasten

De netto bedrijfslasten bestaan uit de bruto bedrijfslasten (variabele exploitatielasten minus onderhoud en de aan het onderhoud toegerekende personeelskosten), verminderd met de ontvangen vergoedingen voor geleverde diensten en de overige bedrijfsopbrengsten en de geactiveerde productie voor het eigen bedrijf. Deze bedragen zijn afgeleid uit de opgaven van de corporatie uit de enkelvoudige winst- en verliesrekening.

Netto kasstroom

De netto kasstroom wordt berekend door de netto variabele lasten in mindering te brengen op de huuropbrengsten. De variabele lasten betreffen de lonen en salarissen, sociale lasten en pensioenlasten, de onderhoudslasten en de overige bedrijfslasten. De variabele lasten worden vervolgens verminderd met de overige bedrijfsopbrengsten, de geactiveerde productie voor het eigen bedrijf en de ontvangen vergoedingen voor geleverde diensten en vormen daarmee de netto variabele lasten.

Onderhoudskosten

Deze kosten zijn opgebouwd uit de kosten voor klachtenonderhoud, mutatieonderhoud en planmatig onderhoud. Daarnaast zijn er kosten voor woningverbetering.

Rentedekkingsgraad

De rentedekkingsgraad geeft aan hoe vaak uit de operationele kasstromen de verschuldigde rente aan verschaffers van vreemd vermogen kan worden betaald. Met andere woorden, hoe hoger de ratio, des te kleiner is het risico dat de corporatie de renteverplichtingen niet na kan komen.

Rentelasten op leningenportefeuille

De rentelasten van een corporatie zijn zowel afhankelijk van de omvang van de leningenportefeuille als van de rentevoet van door de corporatie aangetrokken leningen. Bij het weergegeven percentage rentelasten op de leningenportefeuille zijn zowel de langlopende leningen als de rentedragende kortlopende schulden meegenomen in de berekening.

Schuldverdienratio

De schuldverdienratio geeft de verhouding tussen de netto kasstroom (exclusief verkopen) en de langlopende schulden weer. Hierdoor is zichtbaar in hoeveel jaar de langlopende leningen uit de netto kasstroom zouden kunnen worden afgelost.

Solvabiliteit

Het eigen vermogen in procenten van het totale vermogen (balanstotaal) ultimo het boekjaar.

Vermogensovermaat

De vermogensovermaat is het verschil tussen het gecorrigeerd weerstandsvermogen en het minimaal noodzakelijk weerstandsvermogen gebaseerd op het per corporatie door het Fonds vastgestelde risicoprofiel.

Volkshuisvestelijk vermogen

Het volkshuisvestelijk vermogen bestaat uit het eigen vermogen op basis van een (nadere) waardering van alle balansposten plus de overige voorzieningen, de voorziening onderhoud en de egalisatierekening en minus de immateriële vaste activa. Met deze benaming wordt tot uitdrukking gebracht dat dit het vermogen van de woningcorporatie is op basis van een waardering, waaraan de veronderstelling van continuïteit in de maatschappelijke functie van de woningcorporatie ten grondslag ligt.

Volkshuisvestelijk vermogen (prognose)

Het betreft hier het volkshuisvestelijk vermogen in beeld gebracht voor het genoemde prognosejaar, rekening houdend met de voorgenomen activiteiten.

Volkshuisvestelijke exploitatiewaarde

Om tot een uniformering van de bedrijfswaardeberekening te komen die het mogelijk maakt corporaties onderling goed met elkaar te vergelijken, is de volkshuisvestelijke exploitatiewaarde ontwikkeld. De volkshuisvestelijke exploitatiewaarde komt op basis van zeven processtappen tot stand. Deze stappen zijn:

1. Moment van disconteren: kasstromen worden verspreid over het jaar gerealiseerd. Bij discontering wordt er een aanname gedaan voor alle kasstromen;
2. Verkoopportefeuille bij het continuïteitsoordeel wordt rekening gehouden met toekomstige verkoopopbrengsten i.t.t. de berekening van de solvabiliteit;
3. Parameters voor huurstijging, huurderiving, stijging van de onderhoudskosten en overige exploitatie-uitgaven;
4. Resterende economische levensduur van het vastgoed;
5. Restwaarde van de woningen aan het einde van de exploitatietermijn;
6. Lastenniveau voor de woongelegenheden;
7. Heffing. Het gaat hier om bijzondere projectsteun ten behoeve van de 40 wijken. Uitgangspunt is dat in 2008 voor 75 miljoen euro aan extra financiële ruimte beschikbaar is voor activiteiten voor de wijkactieplannen.

WMO

De Wet Maatschappelijke Ondersteuning zorgt ervoor dat mensen met beperkingen door ouderdom of handicap of een chronisch psychisch probleem zelfstandig kunnen blijven wonen en participeren in de samenleving. De gemeenten zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van de WMO.

WOZ-waarde

Waarde van de woning zoals deze door de gemeente wordt gehanteerd voor de berekening van de onroerende zaak belasting. De WOZ-waarde wordt jaarlijks vastgesteld.

(bron: Centraal Fonds Volkshuisvesting, Naarden, 2010)

Bijlage 5 Overzicht prestaties, ambities en opgaven

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen 2008 - 2011	Geformuleerde ambities 2008 - 2011 (Bedrijfsplan 2007-2010, tenzij anders vermeld)	Cijfer	Opgaven 2008 - 2011 (Woonvisie 2008+, Prestatieafspraken)	Cijfer																														
<p>Huisvesting van primaire doelgroep</p> <p>Beschikbaarheid</p> <p>Kernvoorraad (beleid)</p> <table border="1" data-bbox="165 549 725 703"> <thead> <tr> <th></th> <th>2007</th> <th>2008</th> <th>2009</th> <th>2010</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Goedkoop</td> <td>1.443</td> <td>1.293</td> <td>1.246</td> <td>1.111</td> </tr> <tr> <td>Betaalbaar</td> <td>2.360</td> <td>2.551</td> <td>2.597</td> <td>2.575</td> </tr> <tr> <td>Duur</td> <td>174</td> <td>160</td> <td>196</td> <td>244</td> </tr> <tr> <td>Duur > HTS</td> <td>206</td> <td>51</td> <td>46</td> <td>47</td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td>4.183</td> <td>4.055</td> <td>4.085</td> <td>3.977</td> </tr> </tbody> </table> <p>Bron: Jaarverslagen</p> <p><i>Differentiatie aanbod naar woningsoort en uitrustingsniveau</i> Nieuwbouwwoningen voldoen aan de referentiekwaliteit. Hierdoor voldoen ze aan de definitie nultredenwoning, zoals opgenomen in de woonvisie. In 2010 heeft Rentree 2 specifieke MIVA-woningen opgeleverd.</p> <p><i>Passend toewijzen en tegengaan woonfraude</i> In de Stedendriehoek gelden geen regels met betrekking tot toewijzing. Inschrijfduur is bepalend. Eind 2010 heeft Rentree een woonfraudebeleid vastgesteld. Alle meldingen en signalen worden vanaf 2011 opgepakt en afgehandeld volgens een vaste werkwijze. Zie ook leefbaarheid.</p> <p><i>Keuzevrijheid voor de doelgroep</i> Er is sprake van zoveel mogelijk keuzevrijheid. Toewijzing gebeurt op basis van inschrijfduur. Seniorenwoningen worden gelabeld. In het Rode Dorp vinden intakegesprekken plaats in verband met leefbaarheid.</p>		2007	2008	2009	2010	Goedkoop	1.443	1.293	1.246	1.111	Betaalbaar	2.360	2.551	2.597	2.575	Duur	174	160	196	244	Duur > HTS	206	51	46	47	Totaal	4.183	4.055	4.085	3.977	<p>In het assetmanagementbeleid wordt de komende jaren uitgegaan van een kleine afname in de voorraad.</p> <p>In de referentiekwaliteit nieuwbouw zijn de criteria opgenomen waaraan nieuwbouwwoningen moeten voldoen.</p> <p>Vanaf januari 2011 worden alle meldingen en vermoedens van woonfraude opgepakt. Eind 2011 vindt een evaluatie plaats. Eind 2010 zijn er 28 adressen bekend. Waarvan sommige langlopend. Verwacht wordt dat er ongeveer 7 per jaar worden aangemeld.</p>	<p>7</p>	<p>In de woonvisie is een inkrimping van de kernvoorraad in Deventer met ongeveer 1.000 woningen in 10 jaar opgenomen.</p> <p>In de woonvisie is opgenomen dat appartementen en 50% van de eengezinswoningen voldoen aan de definitie nultredenwoning.</p> <p>In het convenant regionale woonruimteverdeling zijn de spelregels voor toewijzing opgenomen. In de prestatieafspraken is opgenomen dat woonfraude actief wordt opgepakt.</p> <p>In het convenant regionale woonruimteverdeling zijn de spelregels voor toewijzing opgenomen.</p>	<p>7</p>
	2007	2008	2009	2010																														
Goedkoop	1.443	1.293	1.246	1.111																														
Betaalbaar	2.360	2.551	2.597	2.575																														
Duur	174	160	196	244																														
Duur > HTS	206	51	46	47																														
Totaal	4.183	4.055	4.085	3.977																														

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2008 - 2011	Geformuleerde ambities 2008 - 2011 (Bedrijfsplan 2007-2010, tenzij anders vermeld)	Cijfer	Opgaven 2008 - 2011 (Woonvisie 2008+, Prestatieafspraken)	Cijfer									
Betaalbaarheid													
<p><i>Huurprijsbeleid</i> Vanaf maart 2009 worden woningen verhuurd via het Huur op Maat principe. De woningen worden geadverteerd met de marktprijs.</p> <p>Afhankelijk van de hoogte van het huishoudinkomen wordt er een korting gegeven, waardoor de Huur op Maathuur in ieder geval niet hoger is dan de normen die daarvoor zijn vastgesteld door het Nibud (betaalbaarheid).</p> <p>Eventueel kan nog huurtoeslag worden aangevraagd.</p>	<p>Door Huur op Maat betaalt iedereen een huurprijs die past bij het huishoudinkomen.</p>		<p>In de woonvisie is opgenomen dat corporaties de mogelijkheid van inkomensafhankelijk huren onderzoeken.</p>										
<p><i>Huur-inkomenverhouding</i> In het toewijzingsbeleid gelden geen inkomenseisen. Het % toewijzingen aan de 'Europa' doelgroep schommelt maandelijks tussen de 94 en 97 procent.</p>	<p>Vooralsnog worden geen inkomenscriteria gesteld. Wanneer uit de monitoring blijkt dat we daarmee niet kunnen voldoen aan de 90 procentnorm vanuit Europa wordt dit beleid gewijzigd naar de vereiste inkomensgrens.</p>		<p>In het convenant regionale woonruimteverdeling is opgenomen dat corporaties inkomenscriteria kunnen instellen om aan de Europa-regels te kunnen voldoen.</p>										
<p><i>Overige woonlasten</i> Woonlasten worden mede bepaald door het energieverbruik. Voor energielabels zie energie en duurzaamheid.</p>	<p>Er is op dit moment geen beleid geformuleerd op het gebied van overige woonlasten. In het Rode Dorp en Sluiswijk worden de komende jaren in totaal 405 woningen gerenoveerd, inclusief verbetering van het energielabel met minimaal 2 sprongen.</p>		<p>In het kader van woonlastenbeperking is in de woonvisie opgenomen dat energiebesparende maatregelen worden genomen in bestaande bouw.</p>										
Bevorderen eigen woningbezit													
<p><i>Verkoop woningen</i></p> <table border="1" data-bbox="163 1026 678 1169"> <tr> <td>2008: 29 woningen verkocht</td> </tr> <tr> <td>2009: 40 woningen verkocht</td> </tr> <tr> <td>2010: 57 woningen verkocht</td> </tr> <tr> <td>2011: 35 woningen (gepasseerd bij notaris) t/m eind augustus 2011</td> </tr> </table>	2008: 29 woningen verkocht	2009: 40 woningen verkocht	2010: 57 woningen verkocht	2011: 35 woningen (gepasseerd bij notaris) t/m eind augustus 2011	<table border="1" data-bbox="768 1026 1305 1169"> <tr> <td>Geen expliciete target</td> </tr> <tr> <td>Geen expliciete target</td> </tr> <tr> <td>Target: 55</td> </tr> <tr> <td>Target: 72</td> </tr> <tr> <td>Bron: Memo RvC 27-10-2010</td> </tr> </table>	Geen expliciete target	Geen expliciete target	Target: 55	Target: 72	Bron: Memo RvC 27-10-2010		<p>In de woonvisie is opgenomen dat corporaties 1.000 sociale huurwoningen verkopen in de periode 2008-2018.</p>	
2008: 29 woningen verkocht													
2009: 40 woningen verkocht													
2010: 57 woningen verkocht													
2011: 35 woningen (gepasseerd bij notaris) t/m eind augustus 2011													
Geen expliciete target													
Geen expliciete target													
Target: 55													
Target: 72													
Bron: Memo RvC 27-10-2010													
<p><i>Tussenvormen</i> Rentree heeft in deze periode geen woningen verkocht op basis van een tussenvorm.</p>	<p>Rentree kent geen tussenvormen van verkoop.</p>		<p>In de woonvisie is opgenomen dat corporaties starters op de koopmarkt meer kansen bieden, o.a. door het aanbieden van inkomensondersteunende concepten.</p>										

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen 2008 - 2011	Geformuleerde ambities 2008 - 2011 (Bedrijfsplan 2007-2010, tenzij anders vermeld)	Cijfer	Opgaven 2008 - 2011 (Woonvisie 2008+, Prestatieafspraken)	Cijfer										
Kwaliteit woningen en woningbeheer		5		5										
<p>Kwaliteit woningen en woningbeheer</p> <p><i>Prijs-kwaliteitverhouding</i></p> <table border="1" data-bbox="165 440 732 571"> <thead> <tr> <th>Jaar</th> <th>% max. redelijk</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2008</td> <td>69,80 %</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>65,50 %</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>71 % *</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>68 % **</td> </tr> </tbody> </table> <p>Bron: CIP 2009 en 2010 * Jaarafsluiting 2010 ** Prognose</p>	Jaar	% max. redelijk	2008	69,80 %	2009	65,50 %	2010	71 % *	2011	68 % **	<p>Rentree verhuurt via Huur op Maat. Hierin is geen percentage ten opzichte van maximaal redelijk vastgelegd. De markthuur wordt bepaald aan de hand van de WOZ. Afhankelijk van het huishoudinkomen wordt daarop een korting gegeven.</p>			
Jaar	% max. redelijk													
2008	69,80 %													
2009	65,50 %													
2010	71 % *													
2011	68 % **													
<p><i>Conditie en onderhoudstoestand</i></p> <p>Het interieur voldoet niet aan de basiskwaliteit. Hierdoor heeft Rentree veel extra uitgaven aan onderhoud. In 2010 is de corporatie gestart met een project om de kwaliteit van het interieur goed in beeld te krijgen.</p> <p>Dit project loopt tot het 1e kwartaal 2011. Ook start de corporatie met conditiemetingen. In 2011 wil Rentree dit voor 30 procent van de voorraad hebben uitgevoerd. Eind 2013 is ons gehele bezit doorgelicht. Bron: Jaarplan 2011</p>	<p>Strategische keuzes ter verbetering van de kwaliteit van de woningvoorraad zijn vastgelegd in de Update Rentree Asset management Beleid van maart 2011. Voor nieuwbouw is de referentiekwaliteit vastgelegd. Bron: Referentiekwaliteit nieuwbouw Rentree, 21-3-2011</p> <p>Voor interieuraanpassingen in de bestaande woningen zijn standaard verbeterpakketten geformuleerd (bron: SOK, Rentree, BAM 01-07-2009). Deze SOK wordt op dit moment vertaald naar een herziene SOK met de nieuwe comakers Van Wijnen en Salverda.</p>													
<p><i>Tevredenheid over de woning</i></p> <p>In de klantmonitor wordt bij het betrekken van de woning gevraagd naar de tevredenheid over de staat van de woning bij oplevering.</p> <p>Over de laatste 5 kwartalen (Q2 2010 t/m Q2 2011) is 84 procent tevreden over de staat van de woning. De tevredenheid schommelt tussen de kwartalen van 77 procent tot 92 procent.</p> <p>In de KWH-meting van 2009 geeft de klant een 6,7 voor de tevredenheid over de staat van onderhoud aan de binnenzijde van de woning en een 6,8 voor de tevredenheid over de staat van onderhoud aan de buitenzijde van de woning.</p>														

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen 2008 - 2011	Geformuleerde ambities 2008 - 2011 (Bedrijfsplan 2007-2010, tenzij anders vermeld)	Cijfer	Opgaven 2008 - 2011 (Woonvisie 2008+, Prestatieafspraken)	Cijfer																																																				
Kwaliteit dienstverlening																																																								
<p><i>Tevredenheid over dienstverlening</i></p> <p>Vanaf 2009 kende Rentree twee kwaliteitsmetingen: het KWH-Huurlabel en een eigen ontwikkelde Klantmonitor. Per 1-1-2011 is het KWH-lidmaatschap opgezegd. Er vindt nu continue meting plaats via de klantmonitor.</p> <p>Voor resultaten zie hieronder.</p>	<p>KWH-meting: doelstelling was om hoger te scoren dan het landelijk gemiddelde. <i>Bron: Bedrijfsplan 2007-2011</i></p>																																																							
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Labelonderdeel</th> <th>2010</th> <th>2009</th> <th>2008</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Corporatie bezoeken</td> <td>-</td> <td>7,8</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Corporatie bellen</td> <td>7,5</td> <td>-</td> <td>7,5</td> </tr> <tr> <td>Woning zoeken</td> <td>-</td> <td>7,4</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Woning betrekken</td> <td>-</td> <td>7,1</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Huur betalen</td> <td>-</td> <td>8,1</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Reparatie uitvoeren</td> <td>-</td> <td>7,6</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Woning onderhouden</td> <td>7,1</td> <td>-</td> <td>7,2</td> </tr> <tr> <td>Klachten afhandelen</td> <td>7,1</td> <td>-</td> <td>6,7</td> </tr> <tr> <td>Woning verlaten</td> <td>8,0</td> <td>-</td> <td>8,0</td> </tr> <tr> <td>Rond de woning</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Kopen woning</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Totaalscore</td> <td>7,5</td> <td>7,5</td> <td>7,4</td> </tr> </tbody> </table>	Labelonderdeel	2010	2009	2008	Corporatie bezoeken	-	7,8	-	Corporatie bellen	7,5	-	7,5	Woning zoeken	-	7,4	-	Woning betrekken	-	7,1	-	Huur betalen	-	8,1	-	Reparatie uitvoeren	-	7,6	-	Woning onderhouden	7,1	-	7,2	Klachten afhandelen	7,1	-	6,7	Woning verlaten	8,0	-	8,0	Rond de woning	-	-	-	Kopen woning	-	-	-	Totaalscore	7,5	7,5	7,4				
Labelonderdeel	2010	2009	2008																																																					
Corporatie bezoeken	-	7,8	-																																																					
Corporatie bellen	7,5	-	7,5																																																					
Woning zoeken	-	7,4	-																																																					
Woning betrekken	-	7,1	-																																																					
Huur betalen	-	8,1	-																																																					
Reparatie uitvoeren	-	7,6	-																																																					
Woning onderhouden	7,1	-	7,2																																																					
Klachten afhandelen	7,1	-	6,7																																																					
Woning verlaten	8,0	-	8,0																																																					
Rond de woning	-	-	-																																																					
Kopen woning	-	-	-																																																					
Totaalscore	7,5	7,5	7,4																																																					

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen 2008 - 2011	Geformuleerde ambities 2008 - 2011 (Bedrijfsplan 2007-2010, tenzij anders vermeld)	Cijfer	Opgaven 2008 - 2011 (Woonvisie 2008+, Prestatieafspraken)	Cijfer																																																				
<p>Positie ten opzichte van andere KWH-leden</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Meetjaar</th> <th>Labelonderdeel</th> <th>Uw score</th> <th>KWH landelijk</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2009</td> <td>Corporatie bezoeken</td> <td>7,8</td> <td>131e van de 208</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>Corporatie bellen</td> <td>7,5</td> <td>124e van de 209</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>Woning zoeken</td> <td>7,4</td> <td>154e van de 209</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>Woning betrekken</td> <td>7,1</td> <td>198e van de 210</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>Huur betalen</td> <td>8,1</td> <td>52e van de 209</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>Reparatie uitvoeren</td> <td>7,6</td> <td>164e van de 209</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>Woning onderhouden</td> <td>7,1</td> <td>200e van de 208</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>Klachten afhandelen</td> <td>7,1</td> <td>31e van de 210</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>Woning verlaten</td> <td>8,0</td> <td>197e van de 206</td> </tr> <tr> <td>-</td> <td>Rond de woning</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>-</td> <td>Kopen woning</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>Totaalscore</td> <td>7,5</td> <td>171e van de 200</td> </tr> </tbody> </table>	Meetjaar	Labelonderdeel	Uw score	KWH landelijk	2009	Corporatie bezoeken	7,8	131e van de 208	2010	Corporatie bellen	7,5	124e van de 209	2009	Woning zoeken	7,4	154e van de 209	2009	Woning betrekken	7,1	198e van de 210	2009	Huur betalen	8,1	52e van de 209	2009	Reparatie uitvoeren	7,6	164e van de 209	2010	Woning onderhouden	7,1	200e van de 208	2010	Klachten afhandelen	7,1	31e van de 210	2010	Woning verlaten	8,0	197e van de 206	-	Rond de woning	-	-	-	Kopen woning	-	-	2010	Totaalscore	7,5	171e van de 200				
Meetjaar	Labelonderdeel	Uw score	KWH landelijk																																																					
2009	Corporatie bezoeken	7,8	131e van de 208																																																					
2010	Corporatie bellen	7,5	124e van de 209																																																					
2009	Woning zoeken	7,4	154e van de 209																																																					
2009	Woning betrekken	7,1	198e van de 210																																																					
2009	Huur betalen	8,1	52e van de 209																																																					
2009	Reparatie uitvoeren	7,6	164e van de 209																																																					
2010	Woning onderhouden	7,1	200e van de 208																																																					
2010	Klachten afhandelen	7,1	31e van de 210																																																					
2010	Woning verlaten	8,0	197e van de 206																																																					
-	Rond de woning	-	-																																																					
-	Kopen woning	-	-																																																					
2010	Totaalscore	7,5	171e van de 200																																																					
<p><i>Klantmonitor (vanaf 2009)</i></p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>Reparatie Q2 2009: Rentree 7.3; Domined: 7.7</td> </tr> <tr> <td>Reparatie Q2 2010: Rentree 7.4; BAM 7.7</td> </tr> <tr> <td>Reparatie Q2 2011: Rentree 7.3; BAM 7.8</td> </tr> <tr> <td>Woning betrekken Q2 2009: 7.4</td> </tr> <tr> <td>Woning betrekken Q2 2010: 7.4</td> </tr> <tr> <td>Woning betrekken Q2 2011: 7.7</td> </tr> <tr> <td>Woning verlaten Q2 2009: 7.1</td> </tr> <tr> <td>Woning verlaten Q2 2010: 7.6</td> </tr> <tr> <td>Woning verlaten Q2 2011: 7.6</td> </tr> </tbody> </table>	Reparatie Q2 2009: Rentree 7.3; Domined: 7.7	Reparatie Q2 2010: Rentree 7.4; BAM 7.7	Reparatie Q2 2011: Rentree 7.3; BAM 7.8	Woning betrekken Q2 2009: 7.4	Woning betrekken Q2 2010: 7.4	Woning betrekken Q2 2011: 7.7	Woning verlaten Q2 2009: 7.1	Woning verlaten Q2 2010: 7.6	Woning verlaten Q2 2011: 7.6	<p>Norm voor klanttevredenheid in 2009 was een 7,0 en een 8,0 in 2014. <i>Bron: Toetsingskader optimale klantbediening Q2 2009</i></p>																																														
Reparatie Q2 2009: Rentree 7.3; Domined: 7.7																																																								
Reparatie Q2 2010: Rentree 7.4; BAM 7.7																																																								
Reparatie Q2 2011: Rentree 7.3; BAM 7.8																																																								
Woning betrekken Q2 2009: 7.4																																																								
Woning betrekken Q2 2010: 7.4																																																								
Woning betrekken Q2 2011: 7.7																																																								
Woning verlaten Q2 2009: 7.1																																																								
Woning verlaten Q2 2010: 7.6																																																								
Woning verlaten Q2 2011: 7.6																																																								

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen 2008 - 2011	Geformuleerde ambities 2008 - 2011 (Bedrijfsplan 2007-2010, tenzij anders vermeld)	Cijfer	Opgaven 2008 - 2011 (Woonvisie 2008+, Prestatieafspraken)	Cijfer
Energie en duurzaamheid				
<p><i>Voldoen aan energienormen/label</i> Eind 2010 heeft bijna 84 procent van de woningen een energielabel. Woningen die gepland staan voor sloop, onzelfstandige eenheden en woningen waar bewoners niet mee willen werken zijn nog niet gelabeld. Deze laatste woningen krijgen bij mutatie een label.</p> <p>Het gemiddelde ligt op energielabel D. Door verkoop en geplande investeringen in nieuwbouw en renovatie tot 2016 schuift het gemiddelde van de voorraad richting label C. Dit zorgt voor een CO2 reductie van 15 procent.</p> <p>De jaren daarna komt de doelstelling van 20 procent binnen bereik. <i>Bron: Jaarverslag 2010 en update assetmanagement beleid maart 2011</i></p>			<p>Er zijn prestatieafspraken gemaakt over energiereductie in de bestaande voorraad en nieuwbouw.</p>	
<p><i>Beleid en uitvoering duurzaamheid</i> Door geplande investeringen in nieuwbouw en renovatie wordt t.o.v. de nulmeting in 2008 in 2016 een CO² - reductie van 15 procent bereikt. In de jaren daarna komt de doelstelling van 20 procent binnen bereik. <i>Bron: Jaarverslag 2010</i></p>				
<p>Huisvesting doelgroepen met specifieke huisvestingsbehoeften</p>		7		7
<p><i>Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte</i> In 2009 is Woonzorgcentrum Spikvoorde opgeleverd met daarin 60 onzelfstandige eenheden die verhuurd worden door Solis. De benedenverdieping wordt verhuurd aan stichting Els voor eerstelijns-gezondheidszorg.</p>			<p>In de woonvisie is opgenomen dat er een overmaat aan nultredenwoningen wordt gerealiseerd en er 500 woningen worden opgeplust.</p>	
<p><i>Bewoners met een (lichamelijke of geestelijke) beperking (<65)</i> In 2009 heeft Rentree een (verplaatsbare) mantelzorgwoning opgeleverd. In 2010 zijn 2 MIVA-woningen opgeleverd.</p>				

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen 2008 - 2011	Geformuleerde ambities 2008 - 2011 (Bedrijfsplan 2007-2010, tenzij anders vermeld)	Cijfer	Opgaven 2008 - 2011 (Woonvisie 2008+, Prestatieafspraken)	Cijfer																																																																																
<p><i>Overige personen die zorg, begeleiding of speciale eisen aan hun woning stellen</i></p> <p>Rentree verhuurt op basis van een doorlopend huurcontract woningen aan instellingen. Daarnaast verhuurt zij op basis van afspraken met gemeente en instellingen jaarlijks woningen aan individuele cliënten van deze instellingen.</p>			<p>Corporaties maken jaarlijks met gemeente en instellingen afspraken over aantallen toe te wijzen woningen.</p>																																																																																	
(Des-)investeren in vastgoed		5		5																																																																																
<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="2">2008</th> <th colspan="2">2009</th> <th colspan="2">2010</th> <th colspan="2">2011</th> </tr> <tr> <th>be-groot</th> <th>gereaa-liseerd</th> <th>be-groot</th> <th>gereaa-liseerd</th> <th>be-groot</th> <th>gereaa-liseerd</th> <th>be-groot</th> <th>fore-cast</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Verkoop</td> <td>41</td> <td>30</td> <td>37</td> <td>39</td> <td>55</td> <td>57</td> <td>77</td> <td>55</td> </tr> <tr> <td>Sloop</td> <td>282</td> <td>182</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>nieuwbouw huurwoningen</td> <td>64</td> <td>8</td> <td>81</td> <td>81</td> <td>1</td> <td>11</td> <td>8</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>nieuwbouw koopwoningen</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>2</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Aankoop</td> <td>0</td> <td>34</td> <td>0</td> <td>8</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>verbetering</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>maatschappelijk vastgoed</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>		2008		2009		2010		2011		be-groot	gereaa-liseerd	be-groot	gereaa-liseerd	be-groot	gereaa-liseerd	be-groot	fore-cast	Verkoop	41	30	37	39	55	57	77	55	Sloop	282	182	0	0	0	0	0	0	nieuwbouw huurwoningen	64	8	81	81	1	11	8	8	nieuwbouw koopwoningen	0	0	0	0	0	0	2	2	Aankoop	0	34	0	8	0	0	0	0	verbetering	0	0	0	0	0	0	0	0	maatschappelijk vastgoed	0	0	2	2	0	0	0	0	<p>In het assetmanagementbeleid is de ontwikkeling van de woningvoorraad vastgelegd.</p>		<p>Er zijn prestatieafspraken gemaakt over nieuwbouw, sloop, verkoop en verbetering van bestaand bezit. Voor Rivierenwijk zijn hierover aparte afspraken gemaakt, inclusief maatschappelijk vastgoed.</p>	
		2008		2009		2010		2011																																																																												
	be-groot	gereaa-liseerd	be-groot	gereaa-liseerd	be-groot	gereaa-liseerd	be-groot	fore-cast																																																																												
Verkoop	41	30	37	39	55	57	77	55																																																																												
Sloop	282	182	0	0	0	0	0	0																																																																												
nieuwbouw huurwoningen	64	8	81	81	1	11	8	8																																																																												
nieuwbouw koopwoningen	0	0	0	0	0	0	2	2																																																																												
Aankoop	0	34	0	8	0	0	0	0																																																																												
verbetering	0	0	0	0	0	0	0	0																																																																												
maatschappelijk vastgoed	0	0	2	2	0	0	0	0																																																																												
Kwaliteit van wijken en buurten		6		6																																																																																
Leefbaarheid (schoon, heel, veilig)																																																																																				
<p>In de jaarverslagen wordt specifiek (in algemene zin en op wijkniveau) weergegeven welke resultaten Rentree heeft behaald op dit gebied.</p> <p><i>Jaarverslag 2008:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Aanpak schoon, heel en veilig door middel van inzet buurtbeheerders. <p><i>Jaarverslag 2009:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Gezamenlijke aanpak extreme woonoverlast; - Buurtbeheer houdt toezicht op schoon, heel en veilig; wekelijks rondgang door buurten en wijken; - O-meting gericht op acties en interventies die bijdragen aan leefbare, schone en veilige wijk; 	<p>Rentree richt zich op huurders en bewoners. Huurders wonen in onze panden, bewoners zijn de mensen die in de buurten wonen waar Rentree haar maatschappelijke dividend inzet.</p> <p><i>Bron: Zingeving Rentree, Jaarverslag 2008</i></p>		<p>Convenant: pilot sluitende aanpak woonoverlast Deventer 01-06-2010. Gemeente Deventer, politie, Ieder1 en Rentree.</p>																																																																																	

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen 2008 - 2011	Geformuleerde ambities 2008 - 2011 (Bedrijfsplan 2007-2010, tenzij anders vermeld)	Cijfer	Opgaven 2008 - 2011 (Woonvisie 2008+, Prestatieafspraken)	Cijfer
<ul style="list-style-type: none"> - Sociaal beheer: gericht op welzijn van huurders: in 2009 zijn er 149 huurders begeleid naar diverse vormen van hulpverlening; - 12 trajecten preventieve woonbegeleiding. <p><i>Jaarverslag 2010:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Kennismakingsgesprekken met de nieuwe huurders in de buurt; - Aanpak woonfraude. <p><i>2e Kwartaalrapportage 2011:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - 25 woonfraude zaken in behandeling; 10 zaken einde huurovereenkomst of huisuitzetting; - 15 trajecten ingebracht bij de aanpak extreme woonoverlast, waarvan er 6 inmiddels positief afgesloten; - Registratie van overlast en sociale problematiek per wijk opgesteld. Uitkomsten worden gebruikt voor efficiënt inzetten van mensen en middelen; - 1 bewonersinitiatief afgerond rondom verlichting in buurt; - 0-meting leefomgeving: 90 procent woonomgeving op basisniveau en binnen de aandachtsbuurten is 80 procent van de woonomgeving op basisniveau. 				
	<p><i>Projectopdracht de Buurtkamer: 22-05-2008</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Houden van toezicht -> afname criminaliteit; - Vroegtijdig signaleren overlast en doorverwijzen -> samenwerking met instanties, initiëren van gezamenlijke verantwoordelijkheid partners bewoners; - Signaleringsfunctie op fysiek, bijdrage aan economisch aspect, sociaal aspect / emancipatie, sociale integratie kwetsbare doelgroepen; wat leeft er achter de voordeur? 		<p>Convenant: Buurtbemiddeling gericht op het oplossen van conflicten tussen burens. Dit vergroot leefbaarheid en veiligheid. Vanaf 12-12-2001 elke drie jaar verlengd. Gemeente, politie, Ieder1, Rentree, Raster en Vluchtelingenwerk.</p>	
	<p><i>Bron: Jaarplan Buurtkamer 2011</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Aanpak woonfraude op basis van in 2010 vastgesteld beleid wekelijks zichtbaar in de wijk door buurtbeheer en sociaal beheer 3 buurtplannen opstellen; - Eigen verantwoordelijkheid verrommeling woonomgeving; 		<p>Intentieovereenkomst 'Schoon en heel in Voorstad Oost' getekend op 26-3-2011 door: Cambio, Circulus, Gemeente Deventer, Raster, Ieder1, bewoners en Rentree.</p>	

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen 2008 - 2011	Geformuleerde ambities 2008 - 2011 (Bedrijfsplan 2007-2010, tenzij anders vermeld)	Cijfer	Opgaven 2008 - 2011 (Woonvisie 2008+, Prestatieafspraken)	Cijfer
	<ul style="list-style-type: none"> - Gezamenlijke aanpak woonoverlast; - Actief ondersteunen en initiëren van de bewoners om te komen tot zes buurtinitiatieven. 			
Vitale wijken en buurten				
<ul style="list-style-type: none"> • Versterken voorzieningen in de buurt • Versterken sociale infrastructuur • Versterken economische infrastructuur <p><i>Jaarverslag 2008:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - In 8 prioriteitsbuurten zijn wijkgerichte projecten gestart; - Start achterpadenproject in twee prioriteitsgebieden; - Organisatorische keuze voor gebiedsgericht werken door aanstellen van gebiedsontwikkelaars; - Pilot woonservicezone Rivierenwijk; - Samenwerkingsovereenkomst met zorgaanbieder betreffende personalarmering getekend (in 2009 effectief van start). <p><i>Jaarverslag 2009:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Achterpadenproject in 1 aandachtswijk; - Sociaal programma Rivierenwijk; 50 projecten in uitvoering zoals afgesproken in het sociaal programma/charter; - De vijf belangrijkste worden in het jaarverslag beschreven t.w.: De Beste school van Deventer, Aanval op schooluitval, Rivierenwijk beweegt, project Sterrenvinder, Ondernemersbegeleiding; - Inzicht in sociale stabiliteit van de wijk door het ontwikkelen van een registratie systeem; - Totale inzet van Rentree in de Rivierenwijk is 11,2 miljoen euro (inclusief 4 miljoen euro voor wijkverbinding) over 5 jaar. <p><i>Bron: Rivierenwijk Krachtwijk: Sociaal Programma</i></p> <p><i>Jaarverslag 2010:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Voortzetting schuttingenprojecten; - Voortgang woonservicezones, opstart Voorstad Oost; - Rivierenwijk: loslaten van vigerend Stedenbouwkundig plan (Buro Oost); 	<p>Acht prioriteitsbuurten benoemd. Prioriteitsbuurten benoemen. <i>Bron: bedrijfsplan Rentree 2007-2011, nov. 2006</i></p> <p>Ambitie Stuurgroep Wonen, Zorg en Welzijn: kwetsbare ouderen, jongeren, gehandicapten etc. de gelegenheid krijgen zo lang mogelijk zelfstandig te blijven wonen (...) Zij krijgen zorg en diensten, in huis, aan huis, of dichtbij huis. Centrale doelstelling: onderzoek naar behoefte aan zorgwoningen; onderzoek aanpassen bestaande voorraad; onderzoekbehoefte aan voorzieningen en diensten; ontwerpen levensloopbestendige zone. <i>Bron: Pilot Woonservicezone: project uit Actiefonds Prov. Overijssel, contract met gemeente (15-2-2008) en Intentieovereenkomst Rivierenwijk Woonservicewijk (22-1-2009)</i></p>		<p>Samenwerkingsovereenkomst Platform Wonen, Welzijn en Zorg door Gemeente Deventer, zorginstellingen Deventer, woningcorporaties Deventer. Getekend op 1-1-2009.</p>	

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen 2008 - 2011	Geformuleerde ambities 2008 - 2011 (Bedrijfsplan 2007-2010, tenzij anders vermeld)	Cijfer	Opgaven 2008 - 2011 (Woonvisie 2008+, Prestatieafspraken)	Cijfer
<ul style="list-style-type: none"> - Sociaal culturele voorzieningen in de openbare ruimte (Cruijf-court, sport- en spelvoorzieningen, ontmoetingsplekken); - Transformatie sociaal programma; - Woonservicezone. Door het verdwijnen van de ambities WVC, zijn ook de functies woonzorgzone teruggebracht. Vooralsnog is Wijkwinkel gerealiseerd (inloop en infopunt). <p><i>Kwartaalrapportage 2e kwartaal 2011:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Met bewonerscommissie aandachtsbuurt plan van aanpak opgesteld; - Buurtacties gericht op het versterken van de buurt uitgevoerd. 				
Sociale stijging en emancipatie				
<p><i>Jaarverslag 2008:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Afspraken met schuldhulpverlening; - Opgericht Rentree de Buurtkamer; - Ondersteunerpoule voor bewonersparticipatie opgestart; - Bewonersparticipatie; in Rivierenwijk 250 bewoners actief betrokken en minstens drie taakgroepen; - Rentree participeert in landelijk project onderzoek naar Actief Burgerschap; - Breed sociaal programma Rivierenwijk met projecten op het gebied van zorg, economie en onderwijs en opvoeding in de Vogelaarwijk (Rivierenwijk). <p><i>Jaarverslag 2009:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Terugdringing en voorkomen van olopende huurachterstanden. <p><i>Jaarverslag 2010:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - 12 x preventieve woonbegeleiding ingezet; - Deelname aan Spekmanproject, preventieve schuldhulpverlening; - Bezoek visitatiecommissie vanuit ministerie; positief over de sociale projecten binnen Rivierenwijk; kritiek op fysiek en openbare ruimte. <p><i>Bron: eindrapport visitatiecommissie 05-10-2010</i></p>	<p>Projectopdracht Emancipatie: Bevordering participatie, Realisatie Buurtkamer, Sociale monitoring, Uitwerken woonkwaliteit, Samenwerken met belanghebbenden. <i>Bron: Projectopdracht Emancipatie van wijken, buurten en wijken 24-06-2008</i></p> <p>Realisatie activiteiten op het gebied van: Leefbaarheid en Veiligheid; Werk-inkomen; Onderwijs-leren; Gezondheid en Vrije Tijd.</p> <p><i>Jaarplan Buurtkamer 2011</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Bijdragen eerlijke verdeling woonruimte; - Mogelijkheden voor minder kansrijke en mensen met een bijzondere woonbehoefte; - Transparant en eenduidig. 		<p>Charter Rivierenwijk (in het kader van Vogelaarwijken): Overeenkomst tussen Gemeente Deventer, Rentree en VROM inzake Soc. programma Rivierenwijk 2008-2017 (getekend: 4-2-2008).</p> <p>Vanuit Charteropdracht zijn met div. partijen concrete projectcontracten gemaakt, zoals: gemeente, welzijnsinstelling, Sportbedrijf, onderwijs.</p> <p>Participatieconvenant Rentree-wijkbewoners (vertegenwoordiging). Regeling bevoegdheden en intenties (2006).</p> <p>Samenwerkingsconvenant Schuldhulpverlening. Gericht op voorkoming van huisuitzettingen. Getekend op 1-1-2010 met een jaarlijkse verlenging, Gemeente Deventer en Rentree.</p> <p>Convenant Preventieve woonbegeleiding, ondertekend op 1-1-2010. Gericht op voorkomen van huisuitzetting bij gezinnen waar vermoeden bestaat problemen op meerdere leefvelden. Door Iriszorg, Ieder1, Rentree en Gemeente Deventer.</p>	

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2008 - 2011	Geformuleerde ambities 2008 - 2011 (Bedrijfsplan 2007-2010, tenzij anders vermeld)	Cijfer	Opgaven 2008 - 2011 (Woonvisie 2008+, Prestatieafspraken)	Cijfer
<p><i>Rapportage Rivierenwijk krachtwijk! 2010</i> (en eerdere jaren); overzicht van resultaten sociaal programma. In deze rapportages staan alle projecten, met kengetallen en resultaat t.o.v. verwachting. Halfjaarlijkse bijstellingen. Kwaliteitsmetingen Rivierenwijk in: Monitor 0-meting; Monitor 1-meting; Monitor 2-meting.</p>				



RENTREE

Reaflex
Visitatiecommissie
De heer D.H. van Ginkel, voorzitter
Postbus 8068
3503 RB UTRECHT

Keizerstraat 43
7411 HE Deventer

Postbus 5
7400 AA Deventer

0570 67 83 00
0570 67 83 50
info@rentree.nu
www.rentree.nu

T
F
E
I

Deventer, 13 december 2011

Behandeld door : Liesbeth van Asten
Onderwerp : Nawoord visitatierapport

Geachte heer Van Ginkel,

In september 2011 hebben we een zelfevaluatie uitgevoerd. In oktober van datzelfde jaar zijn bij Rentree gesprekken gevoerd in het kader van de visitatie. Doel van die visitatie was om onze maatschappelijke prestaties onafhankelijk te laten beoordelen.

Bij een visitatie wordt vier jaar teruggekeken. In geval van Rentree was dit een bijzondere periode die zich laat opdelen in drie fasen: de periode van de hoge ambities (de aanloop), de crisis en de transitie naar going concern. Deze verschillende fasen maken het lastig om vier jaar te evalueren. Halverwege deze vierjaar is fors ingegrepen. Na deze ingreep zijn wij hard aan de slag gegaan. Schoon schip maken en in control komen hadden de hoogste prioriteit. Op dit moment ronden wij de fase van transitie naar going concern af met een nieuwe koers, vertaald in een ondernemingsplan. Ook maken we volgend jaar voor drie ontwikkellocaties de overgang van planontwikkeling naar realisatie. We komen van ver en hebben grote stappen gemaakt, maar veel staat ten tijde van de visitatie nog in de steigers. We kunnen nog weinig echt laten zien.

Het gegeven, dat wij eind 2009 moesten constateren dat onze hoge ambities op het terrein van fysieke wijkontwikkeling niet waargemaakt konden worden, doet wat met het vertrouwen van mensen. Daarom hebben we u als visitatiecommissie gevraagd expliciet te onderzoeken in hoeverre belanghebbenden vertrouwen hebben in het nieuwe Rentree.

Het doet ons goed te lezen dat er sprake is van vertrouwen in de mensen van Rentree. U geeft aan dat dit nog niet geldt voor Rentree als de corporatie in zijn geheel. Het is begrijpelijk dat, na een periode van niet nagekomen beloftes, mensen eerst dingen willen zien en dan pas geloven. Men wil geen woorden maar daden. En aan die daden heeft het vooralsnog ontbroken. Er is afgelopen jaar hard gewerkt aan de doorstart van de herstructurering en aan planontwikkeling. Dat was hard nodig maar geeft nog geen duidelijkheid richting stakeholders over de realisering. U geeft aan dat we er rekening mee moeten houden dat daardoor een spanningsboog bestaat tussen het zelfbeeld en de perceptie van de omgeving. De omgeving kent per definitie een vertraagde reactie op hetgeen nu bereikt is, omdat er van afstand naar wordt gekeken. Voor bewoners geldt daarnaast nog eens extra dat men zichtbare actie wil zien. Het is goed voor ons dit te weten zodat we kunnen werken aan de hiaten in het communicatieproces.

BNG 28.50.61.151
KvK Deventer 38.00.93.27
BTW NL0037.99.906.B.01



- 2 -

We onderschrijven ook het belang van een goed beeld van de onderhoudsopgave en de verbetering van de energetische kwaliteit van onze woningen. We erkennen de zorg dat dit een negatief effect heeft op onze financiële positie. In 2011 hebben we het nodige geïnventariseerd zodat we in 2012 de onderhoudsopgave goed in beeld kunnen brengen en het assetbeleid verder uit kunnen werken. Voor zover we de extra opgave, die geen uitstel duldt, kennen hebben we hiermee in meerjarenbegroting rekening gehouden. We prioriteren de komende jaren de projecten waarmee we 25% van ons bezit onder handen hebben. Daarna gaan we gefaseerd verder met de opgave in ons overig bezit. We ontwikkelen hiervoor een plan van aanpak.

We zijn ons er zeer van bewust dat realisatie van plannen, inlossen van gewekte verwachtingen en het laten zien van resultaten de komende tijd heel belangrijk is. We onderschrijven het belang van intensieve sturing en communicatie daarbij. In uw toelichting op het rapport gaf u aan dat de opmerkingen van stakeholders ook veelal zijn ingegeven door zorg. We beseffen dat we opereren in een omgeving die volop in beweging is, dat er veel onzekerheden zijn en dat er nog een lange weg te gaan is. Des te meer voelen we ons uitgedaagd om te werken aan een sterk Rentree dat staat voor haar doelgroep en gezien wordt als een betrouwbare partner in de stad.

We danken u voor de openhartige gesprekken en de constructieve bijdrage aan de verdere ontwikkeling van Rentree.

Met vriendelijke groet
Rentree



Drs. Liesbeth van Asten
Directeurbestuurder