

*energie*

# Vol gas de toekomst in Jaarplan 2019

Route/proces:

Te bespreken met het BAR op 30 oktober 2018

Te bespreken met de gemeente op 8 november 2018

BO besluitvorming op 1 november 2018

Te bespreken met de RvC auditcommissie op 13 november 2018

Te bespreken met de OR op 27 november 2018

RvC goedkeuring op 27 november 2018

Het jaarplan wordt uitgewerkt in werkplannen. Uitvoering van de werkplannen vindt plaats binnen de teams, terugkoppeling voortgang middels de tertiaal rapportage. Het jaarplan 2019 is onderdeel van de meerjarenbegroting 2019 t/m 2023.

## Inleiding

### Vol gas energie de toekomst in!

In ons jaarplan 2019 gaan we vol energie aan het werk om te zorgen voor betaalbare huisvesting voor onze huurders. We zien hierbij in ieder geval twee grote uitdagingen. Hoe houden we onze buurten en wijken leefbaar en blijven onze huurders zich thuis voelen in hun eigen buurt. De tweede uitdaging is de transitie van het (aard-)gas af die zijn uitwerking moet krijgen in een betaalbare duurzame energievoorziening voor onze woningen.

### Aansluiten bij de leefwereld van de huurder

Vorig jaar hebben we bij de transformatie van Zandweerd voor een andere insteek gekozen om huurders te betrekken. We zijn 'agendaloos' de buurt ingegaan. We wilden ons eerst een beeld vormen van wat huurders bezig houdt, wat zij willen. Vandaaruit zijn we op zoek gegaan naar onderwerpen waar we op aan kunnen haken om de verduurzaming van de buurt gezamenlijk met de huurders op te pakken. Het gaat erom dat mensen invloed uit kunnen oefenen op hun eigen leven en verantwoordelijkheid kunnen nemen. Wij willen inspelen op de energie van bewoners en zorgen voor goede verbindingen in de wijk zodat bewoners eigenaarschap laten zien als het gaat om hun woonomgeving. Het verder uitwerken van deze aanpak is een belangrijk speerpunt voor 2019.

### Het wijkniveau centraal in ons handelen

Met de woonmakelaars heeft Rentree het geografisch gebied van de wijk centraal gesteld in haar handelen. Toen de gemeente er in 2016 voor koos om sociale teams (voor zorg, welzijn, werk en inkomen) in wijken te plaatsen leidde dit tot een heel nieuwe aanpak om mensen te ondersteunen. De sociale teams werden voor onze woonmakelaars belangrijke samenwerkingspartners. Samenwerking met andere organisaties op alle geledingen werd vanzelfsprekend. Vorig jaar zijn we met het wijkgericht werken nog een stap verder door gegaan door bij het bepalen van onze portefeuillestrategie de context van de wijk mee te nemen. Daarbij staat de wens om te komen tot gedifferentieerde wijken centraal. Ook bij onze duurzaamheidsopgave, de transformatie naar een fossielvrije voorraad, werken we in samenspraak met andere partners op wijkniveau. Immers niet altijd kan de oplossing op woningniveau gevonden worden.

### Transformatieopgave

Het komend jaar gaan we invulling geven aan de transformatieopgave bestaande bouw. Rentree heeft in de wijk Zandweerd 573 woningen. Voor een deel van deze woningen staat een grote aanpak gepland. Samen met de gemeente, de provincie, Enexis en de collega-corporaties is ingezet om deze wijk integraal te transformeren naar een sociaal duurzame, fossielvrije (van het aardgas af) en voor de huurwoningen betaalbare wijk. De wijk is door de gemeente bij BZK aangemeld als een van de proeftuinen met een daaraan verbonden subsidie voor de verduurzaming bestaande bouw, maar is niet geselecteerd. Als er zonder de subsidie een haalbare en een voor de huurders betaalbare businesscase 'van het aardgas af' mogelijk is in deze wijk, ondersteunt Rentree het project. De transformatie van Zandweerd met alle betrokken partijen en bewoners is een van de speerpunten voor 2019.

In 2018 hebben we ons ondernemingsplan herijkt. Daarin hebben we, zoals hierboven aangegeven, onze vastgoedstrategie bepaald, onze ambities als het gaat om de betaalbaarheid vastgelegd en de richting van onze organisatieontwikkeling geformuleerd. In 2019 geven we concreet invulling aan de wijze waarop we de betaalbaarheid van het wonen voor onze huurders borgen. Daarbij hebben we het niet alleen over de huur. De huurder is door duurzaamheidsmaatregelen minder

kwijt aan energielasten. Een deel van deze investeringen belasten we door in de huur. De huurder krijgt er een lagere energierekening voor terug. Voor alle huurders, maar vooral voor de huurders met huurtoeslag, betekent dit een verlaging van de woonlasten.

## THEMA'S 2019

### Beschikbaarheid

Rentree werkt aan beschikbaarheid: voldoende woningen voor de doelgroep. Dit doen we onder andere door passend toe te wijzen. Minimaal 95% van de primaire doelgroep wordt gehuisvest in woningen met een huur onder de aftoppingsgrens van de huurtoeslag. We hebben in ons strategisch voorraadbeleid alle woningen gelabeld in prijscategorieën. Minimaal 3/4 deel van onze voorraad blijft onder de aftoppingsgrens. Op die manier zorgen we voor voldoende woningen voor onze primaire doelgroep. Voor de secundaire doelgroep zijn de woningen in de prijsklasse tussen de aftoppingsgrens en de huurtoeslaggrens.

We willen meer woningen in de goedkoopste categorie kunnen aanbieden. In 2019 wordt het appartementencomplex Woon400 opgeleverd in de Rivierenwijk. In dit complex komen verschillende inkomensklassen. Van de huurders wordt een deel zelfbeheer verwacht. We gaan het complex de komende jaren monitoren. We willen ook goedkope appartementen realiseren voor mensen met een zorgvraag.

In 2018 is het gebied De Venen in de Rivierenwijk volop in ontwikkeling en wordt in 2019 opgeleverd en afgerond. De plannen voor De Vijfde Hoek in de Vijfhoek zijn in 2018 afgerond en gaan in 2019 in realisatie. Het nieuwbouwproject 'Aan de dijk' in de Rivierenwijk wordt in 2019 uitgewerkt tot bouwplannen die naar verwachting in 2020 en 2021 worden gerealiseerd. Toekomstige nieuwbouwprojecten realiseren we met woningen zonder gasaansluiting. De hoogte van de huur wordt bepaald door de gewenste differentiatie in buurt en wijk.

In 2018 zijn gesprekken gestart over de ontwikkeling van de Shita-locatie en het IJsbaanterrein. In 2019 verwachten we dat de planvorming voor deze locaties in een vergevorderd stadium is zodat realisatie in 2019/2020 kan starten.

Bij beschikbaarheid hoort zo min mogelijk leegstand. We proberen een woning bij mutatie zo snel mogelijk te verhuren. In 2019 hebben we een aantal grote aanpakken waarvoor we rustwoningen nodig hebben voor de bewoners. Deze woningen worden gedurende het project niet verhuurd met als gevolg derving van huurinkomsten. Voor 2019 spreken we een doelstelling af voor de totale leegstandserving van niet meer dan 1,01% van de huuropbrengst.

### Betaalbaar wonen

Er lag een sociaal huurakkoord tussen de corporaties en de Woonbond om de huurstijging te matigen. In het akkoord was afgesproken dat de huursom niet meer dan één procent boven inflatie mocht stijgen. Dit akkoord loopt af in 2018. Er ligt nog geen nieuw akkoord. Ook zonder akkoord houdt Rentree deze lijn van inflatie plus één procent aan. Ondanks de matige huurstijgingen zijn we ons ervan bewust dat huurtoeslag nog steeds een belangrijke ondersteuning is bij het huisvesten van huishoudens met een laag inkomen.

We hebben in 2018 beleid ten aanzien van betaalbare woningen geformuleerd. Onderdeel daarvan is een heldere definitie wat wij verstaan onder een betaalbare

woning en welke invloed wij hebben op de woonlasten. Binnen Woonkeus geven we woningzoekenden een beter beeld van hun huurlasten doordat we inzichtelijk maken wat de huurlast is na aftrek van eventuele huurtoeslag. Verder geven we inzicht in het gemiddelde energieverbruik van het woningtype. Hierdoor kan de woningzoekende een bewustere afweging maken of hij/zij de woonlasten ook kan betalen.

### **Energietransitie en vrij van fossiele brandstof**

Rentree heeft samen met gemeente, alle corporaties in Deventer, Enexis en de provincie een samenwerking in het programma “fossielvrij en betaalbaar wonen Deventer”. In deze samenwerking vindt afstemming plaats en wordt toegewerkt naar alternatieve energievoorzieningen in de wijken zodat deze in de toekomst niet meer afhankelijk zijn van fossiele brandstoffen. Als een dergelijk alternatief voorhanden is overweegt Rentree deze toe te passen. Zandweerd is door de gemeente aangewezen als eerste transitiewijk. Rentree ondersteunt in een samenwerking deze transitie op voorwaarde dat de woonlasten betaalbaar blijven. In 2019 kiezen we er nog voor om bij een grote aanpak de gasgestookte cv-ketels te handhaven en wordt een strategie bedacht om bij de volgende vervangingscyclus van het gas af te gaan. De energetische prestatie van deze woningen wordt wel verbeterd om zo het energieverbruik te verminderen en eventuele vocht en tochtklachten te verminderen. In de E-pilot de Bekkummer is ervaring opgedaan met een aantal alternatieve installaties zoals infrarood en luchtwaterwarmtepompen. De kennis en ervaring die hierin is opgedaan wordt vertaald naar onze grote aanpakprojecten.

We investeren in energieopwekking bij nieuwbouw- en grote aanpakprojecten. Dat doen we samen met Wocozon. Wocozon plaatst als eigenaar de zonnepanelen op onze daken. De kosten worden opgenomen in de servicekosten met een financieel voordeel voor de huurder.

Naast de wijkgerichte aanpak in Zandweerd waarbij fossielvrij en betaalbaar de insteek is, verbeteren we de energetische kwaliteit van 290 woningen tot een niveau van minimaal energie-index B. Deze verbeteringen leiden tot een lagere energierekening die slechts voor een gedeelte wordt doorberekend in de huur.

Gedrag beïnvloedt de energielasten sterk. We maken onze huurders hiervan bewust wanneer we energetische maatregelen nemen in de woning. Hiermee hopen we te voorkomen dat de te realiseren besparingen van de fysieke energetische maatregelen niet wegvloeien door een aangepast, minder zuinig gedrag. Deze gedragsbeïnvloeding vraagt permanent aandacht. In grote aanpakprojecten nemen we een energiegedragscomponent mee waarin bewustwording bij huurders wordt gestimuleerd.

### **Leefbaarheid en maatschappelijke inzet**

We vinden het belangrijk dat iedereen erbij hoort, kan meedoen en zelfstandig in een buurt kan wonen. Deze ontwikkeling naar inclusiviteit vraagt aanpassing en gewenning van de omgeving. In de praktijk komt de uitstroom vanuit beschermd wonen meestal in een corporatiewoning te wonen. Door het passend toewijzen komen deze bewoners meestal in de goedkopere woningen. Dit kan druk leggen op de naaste omgeving en zijn invloed hebben op de leefbaarheid.

Als vastgoedeigenaar van vele woningen in een buurt en als huisvester van mensen hebben we nadrukkelijk een rol te spelen als het gaat om leefbaarheid. Als corporatie komen we achter de voordeur en kunnen we vroeg signaleren als het niet goed gaat. Proactief signaleren en acteren is ingewikkeld. Het vraagt dat alle partijen hetzelfde beeld hebben over wat inclusie betekent. De inclusieve samenleving vraagt daarom om een permanente dialoog over de betekenis ervan met alle

betrokkenen: bewoners, sociaal teams, politie, zorginstellingen. Wij willen daar een passende bijdrage aan leveren. Als corporatie willen we de 'ritssluiting' zijn. Niet door projecten op te starten maar door onze houding en gedrag. We luisteren, we vragen door, we nemen niet over maar zorgen dat er verbindingen tot stand komen. We verwijzen niet door, maar halen partijen erbij en leveren maatwerk als dat nodig is. De woonmakelaars en woonconsulenten spelen een essentiële rol hierbij.

Het hebben van schulden maakt het voor mensen erg moeilijk om hun leven op de rit te krijgen. We willen voorkomen dat mensen in de (financiële) problemen komen waardoor het wonen onder druk komt te staan. Een eerste stap hierin is het passend toewijzen. Persoonlijk contact met onze huurders over de huurachterstand en intensivering van de samenwerking met het BAD blijven speerpunten in 2019. In 2018 is het sociaal incasseren geïntroduceerd. Ons ideaal is een huurder zonder schulden. Het thema "een huurschuldloze huurder" wordt in 2019 verder uitgewerkt. Op basis van wijkanalyses zetten we instrumenten in die hier een bijdrage aan kunnen leveren. De doelstelling voor 2019 wordt voor de huurachterstanden zittende huurders 0,55% en vertrokken huurders 0,2%.

### **Kwaliteit**

Het verbeteren van de energetische kwaliteit draagt bij aan lagere woonlasten voor bewoners, is goed voor de waarde van de woning en draagt bij aan het behalen van de doelen van het Energieakkoord. Zie voor een verdere toelichting onder betaalbaar wonen en energietransitie.

Doordat wij samen met onze partners een steeds beter beeld hebben van de kwaliteit van ons vastgoed kan het onderhoud met meer precisie op die plekken worden uitgevoerd waar het nodig is. Het streven is de gulden middenweg tussen preventief en correctief onderhoud.

Het uiteindelijke doel is de onderhoudslasten op de langere termijn te verlagen. Er wordt gestuurd op Total Cost off-Ownership (TCO) – slimmer investeren om op de langere termijn lagere onderhoudslasten te genereren. Doelstelling is 2% verlaging van de dagelijkse onderhoudslasten en een A op de Aedes-benchmark op kwaliteit/huurdersoordeel.

Wij hebben vaste onderhoudspartners. Dit heeft zijn voordelen. Met de huidige druk op de bouwmarkt zijn wij gegarandeerd van bouw personeel waarbij is afgesproken dat de prijzen marktconform zijn. Door de grote vraag en de stijgende materiaalprijzen zullen de kosten in 2019 niet dalen. Er wordt continue ingezet op procesverbetering en gekeken hoe investeringen renderen op de langere termijn. Door deze integrale benadering is de verwachting dat de onderhoudslast in de toekomst weer kan dalen. Het vastgoed vraagt in 2019 een aantal onderhoudsinvesteringen. Een aantal complexen zit met hun installaties en interieur aan het einde van hun levensduur, waardoor de onderhoudskosten in 2019 hoger zijn dan in 2018.

We investeren volop in het onderhoud aan onze woningen. Op basis van de uitvoeringsagenda duurzaamheid bepalen we welke investeringen toekomstbestendig zijn. We nemen gelijktijdig interieurvernieuwingen mee. In 2019 vervangen we van 528 woningen de badkamer, keuken en toilet. Dit doen we projectmatig, bij mutatie of incidenteel op verzoek. De opzet, structuur en beheer van de woningcartotheek is grotendeels in 2018 afgerond. In 2019 wordt bewaakt of het beheer naar wens verloopt. Immers, de cartotheek is een belangrijk instrument voor data-analyse.

### **Klantwaarde en legitimatie**

We werken actief aan klantwaarde en legitimatie. Of we daarin slagen herleiden we uit de beoordelingen door onze huurders en medewerkers. We hebben de daarbij

behorende normen in ons jaarplan opgenomen.

In 2018 zijn we aan de slag gegaan met de aanbevelingen voortkomend uit het imago-onderzoek. Voor 2019 staat een onderzoek gepland naar de aanwezigheid en zichtbaarheid van Rentree in de wijk en de verschillende contactmomenten daarbuiten. Dit doen we naar aanleiding van de uitkomsten op het onderdeel 'Dicht bij de huurder'.

Huurders hebben naast de gemeente een belangrijke stem binnen de corporatie. Het BAR (Bewoners Adviesorgaan Rentree) is betrokken bij het bod van de corporatie en participeert in het tripartiet overleg over de prestatieafspraken. De positie van het BAR is in 2018 geformaliseerd. Zij is nu een stichting met statuten. De samenwerking met Rentree is vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst. Naast de formele inbreng van het BAR kennen we tijdelijke vormen van inspraak door huurders en andere stakeholders, zoals bij locatieontwikkeling en een grote aanpak. We willen meer gebruik maken van de kennis, wensen en ideeën van onze huurders op het gebied van wonen. In 2019 gaan we verder met ons digitaal huurderspanel en bekijken we hoe we huurders een actieve rol kunnen geven in onze projecten.

Eind 2017 en begin 2018 hebben we een vijftal collegetours gehouden. Het is een goede vorm om actuele vraagstukken concreet te bespreken met huurders en medewerkers uit alle lagen van de verschillende organisaties. De uitkomsten van deze bijeenkomsten zijn onderdeel geworden van ons dagelijks handelen. In 2019 willen we het delen van kennis en ervaring met belanghouders voortzetten.

### **Organisatieontwikkeling**

Medewerkers en partners zijn betrokken en voelen zich (mede-)eigenaar van resultaten. Medewerkers werken met aandacht voor de doelgroep voor wie we werken en zijn in staat om in te schatten wat nodig is. Medewerkers werken vanuit eigenaarschap en vanuit hun talenten. De organisatie ondersteunt de ontwikkeling daarin en geeft ontwikkelkansen. Samen met het vitaliteitsproject "met meer energie werken" blijven medewerkers hierdoor duurzaam inzetbaar. Dit heeft als gevolg dat Rentree een wendbare en aantrekkelijke organisatie blijft.

De samenleving verandert en wordt steeds diverser. Om daar mee om te gaan werkt Rentree vanuit het pluralistisch gedachtengoed. Dit betekent dat we het individu centraal stellen, we zien iemand als mens en niet als vertegenwoordiger van een cultuur, religie of groep. De grondhouding is respect voor elkaar, vanuit gelijkwaardigheid als mens. In het contact betekent dit een open dialoog, onbevooroordeeld luisteren en samen zoeken naar een oplossing. In 2019 gaan we verder met het traject om deze handelswijze door te ontwikkelen.

We zijn een open organisatie, delen graag kennis en wisselen ervaringen uit met collega-organisaties.

### **Financiële continuïteit**

Tot slot blijven we onze financiële continuïteit bewaken. We voldoen aan alle financiële ratio's. De duurzaamheidsopgave heeft een grote impact op deze ratio's. Komend jaar besteden we extra aandacht aan de betekenis van deze ratio's en hoe we een goede balans tussen verduurzaming, kwaliteit en uitgaven krijgen.

We blijven werken aan lage bedrijfslasten. Dit doen we o.a. door processturing en optimale inzet van automatisering waarbij de focus ligt op eenmalig vastleggen en meermalig gebruik van data. Het verbeteren van de cartotheek draagt hieraan bij. Maar we kijken ook naar andere software of tools die de bedrijfsvoering kunnen ondersteunen, zodat deze eenvoudiger en effectiever wordt. De eenvoud in het ICT-systeemlandschap realiseren we door verder te gaan met 'zaakgericht werken'. We hebben niet meer de grote ambitie van voorheen, maar daar waar het processen en huurders helpt voeren we zaakgericht werken verder door. Bij het vertrek van medewerkers bekijken we op basis van het strategisch personeelsplan en de situatie op dat moment hoe we omgaan met een vacature.

Het risicomanagement wordt geoptimaliseerd. We stellen jaarlijks het jaarplan, het treasuryjaarplan, het risicojaarplan en de MJB in samenhang op. Ten behoeve van governance stellen we een jaarkalender op. Zo houden we onze kaders up-to-date en onderwerp van gesprek.