



Visitatierapport

Domesta

2011 - 2014



Utrecht, 30 juni 2015

Colofon

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

Visitatiecommissie

De heer prof. dr. P. Hooimeijer (voorzitter)
De heer prof. dr. D.M. Swagerman
Mevrouw drs. A. de Klerk (secretaris)

Voorwoord

Raeflex voert sinds 2002 professionele, onafhankelijke, externe visitaties bij woningcorporaties uit; in totaal rondde Raeflex zo'n 260 visitatietrajecten af. Om onze onafhankelijke positie ten aanzien van woningcorporaties te waarborgen, verrichten wij geen overige advieswerkzaamheden. Onze visitaties worden merendeels uitgevoerd door externe visitatoren. Dit zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven die niet bij Raeflex in dienst zijn. Raeflex is geaccrediteerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN).

Sinds 2007 is visitatie verplicht in de AedesCode; leden moeten zich iedere vier jaar laten visiteren door een geaccrediteerd visitatiebureau. In 2014 is de vijfde versie van de landelijk geldende visitatiemethodiek ingevoerd. Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland bewaakt de kwaliteit van de visitaties en beheert de visitatiemethodiek. De nadruk in de methodiek verschoof door de jaren heen van leren en verbeteren naar verantwoording.

Wij zien visitatie als een belangrijk verantwoordingsinstrument voor corporaties. Daarnaast is het een leerinstrument. Een externe commissie beoordeelt de prestaties, het vermogensbeheer en de governance en geeft verbeterpunten mee. Wij zijn blij dat de nieuwe visitatiemethodiek meer aandacht vraagt voor reflectie op de prestaties en verbetermogelijkheden. Zo doet de commissie verbeter suggesties, maar krijgen ook belanghebbenden ruimte om tijdens de visitatiegesprekken adviezen mee te geven. Zo krijgen visitatierapporten een duidelijk toekomstgerichte functie. Ook juicht Raeflex de meer prominente rol van huurders(organisaties) tijdens de visitatiegesprekken toe. Zij moeten volgens de nieuwe visitatiemethodiek altijd face-to-face spreken met de commissie. Dit is een werkwijze die Raeflex al langer hanteerde en die nu formeel is voorgeschreven.

Met veel genoegen leveren wij dit rapport op dat uitgaat van de visitatiemethodiek 5.0. Wij feliciteren Domesta met het behaalde resultaat en hopen dat het rapport aanknopingspunten biedt voor de eigen verbeteragenda. Ten slotte hopen wij dat ook de belanghebbenden van Domesta zich herkennen in het rapport en kritische sparring partners zijn en blijven voor de corporatie.

Vanuit Raeflex willen wij iedereen die heeft bijgedragen aan deze visitatie en het visitatierapport hartelijk danken!

Wilma de Water
directeur

Inhoud

Voorwoord	3
Inhoud	5
Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort	9
A Recensie	9
B Scorekaart	13
C Samenvatting	15
D Reactie Domesta	19
Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief	25
1 Visitatie bij Domesta	25
1.1 Schets Domesta	25
1.2 Werkgebied Domesta	26
2 Presteren naar Opgaven en Ambities	27
2.1 Beschrijving van de opgaven	27
2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven	32
2.3 Conclusies en motivatie: Presteren naar Opgaven	33
2.4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven	37
2.5 Beoordeling visitatiecommissie: Ambities in relatie tot de opgaven	38
2.6 Conclusies en motivatie: Ambities in relatie tot de opgaven	38
2.7 Totaalbeoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven en Ambities	39
3 Presteren volgens Belanghebbenden	41
3.1 De belanghebbenden van Domesta	41
3.2 Beoordeling belanghebbenden	43
3.3 Verbeterpunten belanghebbenden	44
3.4 Conclusies en motivatie	46
4 Presteren naar Vermogen	51
4.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen	51
4.2 Conclusies en motivatie	51
5 Governance	53
5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance	53
5.2 Conclusies en motivatie	54
Deel 3 Bijlagen bij het rapport	61
Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen	61
Bijlage 2 Curricula vitae	65
Bijlage 3 Bronnenlijst	73
Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen	77
Bijlage 5 Prestatietabel	79
Bijlage 6 Meetschaal	91
Bijlage 7 Position paper	93

Deel 1

Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort



Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort

A Recensie

Terugblik op visitatie 2010

In 2010 scoorde Domesta in de visitatie op alle prestatievelden een ruime voldoende. Toentertijd speelde de recente fusie tussen Woningstichting Domesta en Inter Pares nog een rol. De integratie van de twee werkorganisaties en het toezicht hierop speelde door alle velden van de visitatie als thema. De werkrelaties van Domesta waren positiever over de samenwerking met Domesta dan huurders. Momenteel is globaal eenzelfde beeld te zien. Verder valt op dat Domesta destijds ten opzichte van het landelijke gemiddelde relatief lage bedrijfslasten had en een financieel risicomijdende corporatie was. Een beeld dat deze visitatiecommissie herkent. In 2010 waren de organisatie, het bestuur en de raad van commissarissen een professionaliseringsslag aan het maken en nog zoekend naar een goede balans in het toezicht. De raad van commissarissen zat destijds vanwege de recente fusie nog dicht op de organisatie. Anno 2015 heeft de corporatie ook te maken met een transitie van een eenhoofdig naar een driehoofdig bestuur, waardoor de raad dicht op de organisatie zit.

Er zijn ook verschillen. In 2010 gaf de commissie verschillende scores bij Presteren naar Opgaven voor de gemeenten. Domesta werkte destijds in deze gemeenten vanuit lokale vestigingen. Inmiddels is alles centraal in Emmen ondergebracht en is alleen nog sprake van loketten. Domesta kreeg in 2010 van de visitatiecommissie voor haar prestaties hogere scores in de gemeente Hoogeveen dan in de gemeenten Emmen en Coevorden. Nu zijn deze verschillen in prestaties tussen gemeenten nagenoeg verdwenen. De prestaties van Domesta zijn in de loop van de tijd verbeterd. Belanghebbenden geven hiervoor anno 2015 een iets hogere score dan in 2010.

Resultaten visitatie 2014

“Als je maar lang genoeg gewoon blijft, word je vanzelf wel bijzonder”

Deze slogan koos Domesta als titel voor haar Position Paper (zie bijlage). Het is een slogan waarin belanghebbenden de corporatie herkennen en die past bij de cultuur in het werkgebied. Het werkgebied kent veel bewoners met een relatief kleine beurs. Domesta doet de dingen waar de corporatie voor staat, niet meer en niet minder.

Oriëntatie op de opgaven en inzet: doe-corporatie

Domesta is vooral een doe-corporatie. Ze doet haar werk, komt haar afspraken na en levert prestaties. Ze denkt goed na voordat ze projecten oppakt en maakt realistische plannen. In vrijwel ieder beleidsdocument is een analyse van de opgaven gemaakt, waarbij krimp, vergrijzing en betaalbaarheid de thema's zijn. Domesta houdt in haar plannen rekening met de vergrijzing en heeft ook in het verleden goed ingespeeld op de vergrijzing. Haar zorgvastgoed is van goede kwaliteit en (financieel) bestendig voor de toekomst. De kwaliteit van het bezit is goed en het onderhoud gebeurt degelijk.

Gezicht van Domesta in de regio

De visitatiecommissie ving verschillende signalen op over het gezicht van Domesta in de regio. Domesta wordt getypeerd als behoudend en (soms) intern gericht. De interne gerichtheid uit zich op verschillende terreinen. Haar profiel is niet altijd helder. Een voorbeeld is dat huurders de afgelopen jaren steeds hun zorgen hebben geuit over de betaalbaarheid, maar de corporatie heeft hier, in vergelijking met collega-corporaties, pas medio 2014 concrete maatregelen toegepast. Daarnaast geven huurders aan dat de communicatie met de corporatie niet altijd goed verloopt.

Met het eenhoofdig bestuur had Domesta voor belanghebbenden een duidelijk gezicht in de regio. De bestuurder was goed zichtbaar en opereerde proactief in de politieke context van het noorden en in de samenwerking met collega-corporaties. Sinds eind 2014 heeft de raad van commissarissen er voor gekozen de MT-laag op te waarderen tot een driehoofdig bestuur. Het is een bestuur dat graag werkt aan concrete projecten en doet dat ook goed. De slogan 'als je maar lang genoeg gewoon blijft, word je vanzelf wel bijzonder' past bij dit bestuur. Met deze recentelijk veranderde structuur is het op dit moment voor belanghebbenden nog niet altijd duidelijk wie waarvoor het aanspreekpunt is.

Stabiele, degelijke en betrouwbare samenwerkingspartner

Domesta staat bekend als een stabiele, degelijke en betrouwbare samenwerkingspartner. Zorgpartijen zijn zeer tevreden over de samenwerking in projecten en het samen optrekken in de dagelijkse praktijk. Het gaat vaak om langdurige samenwerkingsverbanden en in sommige gevallen zelfs om strategische allianties. Zij vinden de corporatie benaderbaar en toegankelijk op alle niveaus in de organisatie. Ook nu het moeilijk wordt, laat Domesta niet afweten. Nog steeds is de corporatie bereid om mee te denken en te investeren.

Governance globaal op orde

De besturing bij Domesta is op orde. De raad van commissarissen stuurt nauwlettend op de recente veranderingen in de bestuursstructuur. Zij is zich ervan bewust dat de nieuwe structuur zowel voor- als nadelen met zich meebrengt. Op dit moment zit de raad daarom (nog) dicht op de organisatie en de komende tijd zal het zoeken zijn naar een goede balans tussen betrokkenheid en afstand. Op het gebied van de governance signaleert de commissie dat Domesta geen document heeft waaruit blijkt hoe zij de Governancecode toepast en/of zij op onderdelen afwijkt.

Financiële positie en organisatie: risicomijdend

Domesta is qua bedrijfsvoering een redelijk gemiddelde corporatie. Zij heeft een goede financiële positie. Dit heeft zij mede te danken aan haar behoudende en risicomijdende manier van werken. Deze manier van werken geldt zowel voor het inzetten van haar beschikbare financiële ruimte als ten aanzien van bezuinigingen in de organisatie. Domesta kon de financiële ruimte eerder inzetten voor het doorvoeren van extra maatregelen bijvoorbeeld op het gebied van betaalbaarheid. Daarnaast heeft Domesta de afgelopen jaren met Slim Vitaal bezuinigingen op de organisatie doorgevoerd.

Sterke punten

- + Voert haar kerntaken en projecten goed uit
- + Degelijke en betrouwbare samenwerkingspartner (afsprake is afspraak)
- + Kwalitatief goede woningen en zorgvastgoed

- + Huisvesting van bijzondere doelgroepen
- + Financiën goed op orde
- + Plant goed en stuurt bij waar nodig

Beleidsagenda voor de toekomst

De visitatiecommissie geeft in deze paragraaf verbeter suggesties mee aan Domesta. Zij sluit hierbij aan op de verbeterpunten die belanghebbenden hebben genoemd in de visitatiegesprekken (paragraaf 3.3):

- Scherp het gezicht van Domesta aan en verbeter de communicatie. Dit kan enerzijds via een (nog) duidelijkere profilering van de corporatie in de regio. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een verdere profilering als zorgcorporatie, hetgeen past bij de vergrijzende bevolking in het werkgebied. Het beeld van de corporatie zonder fratsen kan Domesta versterken door toe te werken naar een zeer slanke en sobere organisatie. Anderzijds kan Domesta haar gezicht aanscherpen door helder te communiceren wie het 'gezicht' is van de corporatie en welke bestuurder aanspreekpunt is op welk terrein. Een heldere communicatie naar belanghebbenden en huurders over profilering en de wijze waarop het huidige bestuur werkt, kan hierbij helpen.
- Betrek belanghebbenden meer bij beleidsontwikkeling. Het nieuwe ondernemingsplan biedt hiervoor een mooie gelegenheid. Hoe betreft Domesta haar belanghebbenden en huurders hierbij? Het plan is nu in ontwikkeling en dit vindt vooralsnog vooral plaats binnen de organisatie. Op korte termijn zal ook huisvesting van een groot aantal statushouders in de gemeente Emmen een issue zijn waarbij Domesta haar partners en huurders kan betrekken.
- Innoveer en experimenteer op het gebied van wonen en zorg. Zorgpartijen geven aan hierin samen te willen opereren en visie te ontwikkelen. Domesta kan veel leren van experimenten van anderen. Een goed voorbeeld van Domesta dat navolging door anderen verdient, is de nieuwe vorm van aanbesteding. Voor innovatie op het gebied van betaalbaarheid in relatie tot kwaliteit is een proactieve opstelling van Domesta gewenst.
- Heb aandacht voor krimp en herstructurering van wijken en biedt creatieve en betaalbare oplossingen voor overlast gevende huurders.
- Verbeter de toegankelijkheid van de organisatie voor huurders.

Naast bovenstaande door belanghebbenden genoemde verbeterpunten, heeft de visitatiecommissie nog enkele andere verbeter suggesties. Dit zijn:

- Evalueer in de komende periode de opzet en het functioneren van een driehoofdig bestuur, en let hierbij met name op: de profilering/ het gezicht van Domesta naar buiten (huurders en andere belanghebbenden); de interne werkprocessen en de rol van de RvC.
- Bezuinig verder op de organisatie, zodat er meer geld beschikbaar komt om de huren betaalbaar te houden en andere prestaties te leveren.
- Ontwikkel een Strategisch Voorraadbeleid, waarin op onderdelen gekozen wordt voor gerichte desinvestering in de (woontechnische) kwaliteit, waardoor dit deel van de voorraad beschikbaar en betaalbaar wordt voor tijdelijk urgent woningzoekenden.
- Maak naast het financieel rendement ook het maatschappelijk rendement zichtbaar bij investeringsbeslissingen, eventueel door het (laten) uitvoeren van (ex post) maatschappelijke kosten-batenanalyses.

- Versterk de huurdersparticipatie via informele netwerken op complex-/buurniveau en bied 'vertrouwde' bewoners een directe toegang in de organisatie.
- Neem initiatieven om te komen tot een gedeelde woonvisie met de gemeente Coevorden.
- Pas de Governancecode zorgvuldiger toe en hanteer en communiceer in geval van afwijkingen de lijn van 'pas toe of leg uit'.

B Scorekaart

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal*)						Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer per perspectief
	1	2	3	4	5	6			
Presteren naar Opgaven en Ambities									7,6
Prestaties in het licht van de opgaven	6,0	8,0	7,7	7,4	8,0		7,4	75%	
Ambities in relatie tot de opgaven							8,0	25%	
Presteren volgens Belanghebbenden									6,6
Prestaties	7,6	7,7	7,6	7,1	7,2		7,4	50%	
Relatie en communicatie							5,7	25%	
Invloed op beleid							5,7	25%	
Presteren naar Vermogen									6,6
Financiële continuïteit							8,0	30%	
Doelmatigheid							6,0	30%	
Vermogensinzet							6,0	40%	
Governance									6,3
Besturing	Plan					7,0	7,0	33%	
	Check					7,0			
	Act					7,0			
Intern toezicht	Functioneren RvC					5,7	5,9	33%	
	Toetsingskader					6,0			
	Toepassing Governancecode					6,0			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie					6,0	6,0	33%	
	Openbare verantwoording					6,0			
1 Huisvesting van de primaire doelgroep						4 (Des)investeringen in vastgoed			
2 Huisvesting van bijzondere doelgroepen						5 Kwaliteit van wijken en buurten			
3 Kwaliteit van de woningen en woningbeheer						6 Overige/andere prestaties			

*) Alleen in hele getallen

C Samenvatting

Visitatie Domesta

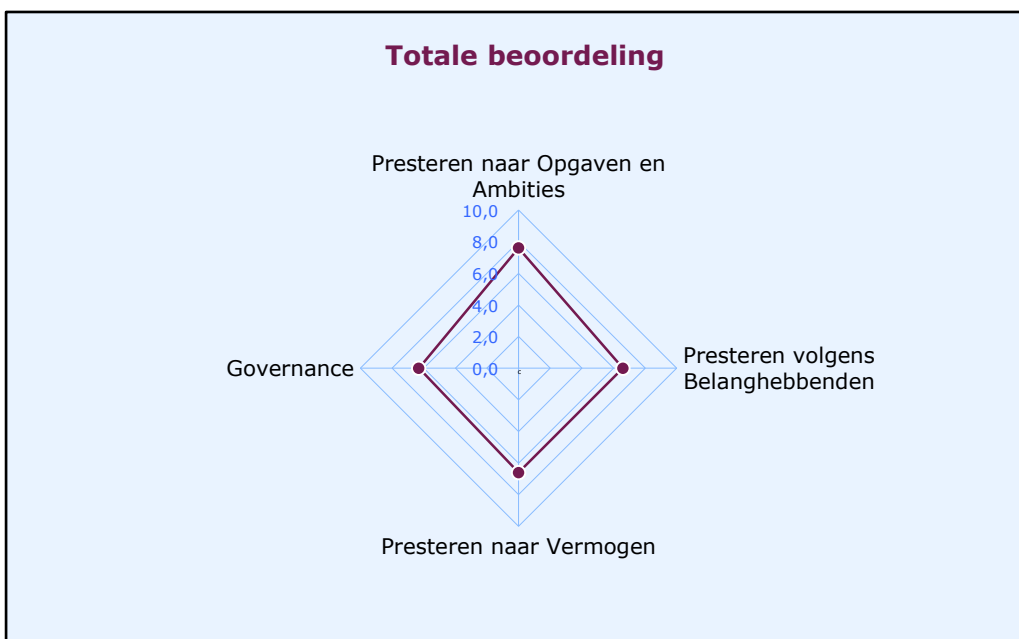
Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 5.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, april 2014) en vond plaats tussen maart 2015 en juli 2015.

Korte schets Domesta

Domesta is in 2006 ontstaan uit een fusie tussen Domesta Woonstichting en Woningstichting Inter Pares. Woningcorporatie Domesta heeft 9.055 woningen in eigendom en werkt in een viertal gemeenten: Emmen, Hoogeveen, Coevorden en Borger-Odoorn. Deze gemeenten samen tellen 225.000 inwoners (CBS 2014). Belangrijkste belanghebbenden zijn de hierboven genoemde gemeenten, het Huurdersplatform, zorginstanties en welzijnsorganisaties. Bij Domesta werken 114 medewerkers; in totaal 100 fte (bron: Jaarverslag 2014). De leiding van de corporatie berust bij een driehoofdig directie-bestuur. Het interne toezicht bestaat uit vijf leden, van wie twee leden op voordracht van de huurders in de raad van commissarissen zitting hebben.

Raeflex stelt vast dat de samenleving steeds hogere en andere eisen stelt aan organisaties en dus ook aan corporaties. Hierdoor komt het voor dat een corporatie, die op ongeveer hetzelfde niveau functioneert als vier jaar geleden, een lager cijfer krijgt in de visitatie.

Beoordelingen Domesta



Totale beoordeling	
Perspectief	Cijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	7,6
Presteren volgens Belanghebbenden	6,6
Presteren naar Vermogen	6,6
Governance	6,3

De commissie komt tot de conclusie dat Domesta op alle onderdelen tussen een voldoende en ruim voldoende scoort. Bij Presteren naar Opgaven en Ambities presteert zij zelfs tussen ruim voldoende en goed. Presteren naar Belanghebbenden scoort zij lager, namelijk een 6,6, hetgeen voornamelijk komt door de lage score van huurders in de beoordeling. Presteren naar Vermogen is conform de norm.

Presteren naar Opgaven en Ambities

7,6

De commissie beoordeelt Presteren naar Opgaven en Ambities met een 7,6.

Domesta presteert ruim voldoende daar waar het gaat om beschikbaarheid van 'huisvesting van de primaire doelgroep'. Ze scoort onvoldoende daar waar het gaat om betaalbaarheid. Dit komt vooral door de sterke afname (10 procent) van het aantal betaalbare woningen gedurende de visitatieperiode. Het huisvesten van bijzondere doelgroepen (ouderen en overige zorgbehoevenden) doet Domesta goed. De kwaliteit en duurzaamheid van de woningen die Domesta verhuurt zijn goed. Investerings van Domesta in nieuwbouw en herstructurering zijn ruim voldoende. De investeringen die Domesta heeft gedaan in maatschappelijk vastgoed zijn goed. Enkele voorbeelden zijn het woonzorgcomplex Bilderdijk in Hoogeveen en Heidehiem in Emmen. Domesta presteert goed als het gaat om de kwaliteit van wijken en buurten. Zij sluit met haar beleid goed aan bij de opgaven in het werkgebied.

Presteren volgens Belanghebbenden

6,6

De belanghebbenden beoordelen Domesta met een 6,6.

Dit cijfer is het gemiddelde van een ruim voldoende tot goede score voor de maatschappelijke prestaties en een net voldoende score op het gebied van communicatie en invloed op beleid. Voor het huisvesten van de primaire en bijzondere doelgroepen geven belanghebbenden een ruim voldoende tot goede score. Wel zijn sommige belanghebbenden kritisch over de betaalbaarheid van de woningen. Anderen vinden juist dat er voldoende betaalbaar is in sommige wijken. Zorg- en welzijnspartijen zijn zeer tevreden over de wijze van huisvesting van bijzondere doelgroepen door Domesta. Vrijwel alle belanghebbenden vinden dat Domesta woningen van goede kwaliteit verhuurt. Wel werd de keerzijde benoemd: 'Er hangt een prijskaartje aan'. De meeste belanghebbenden zijn te spreken over het feit dat Domesta haar bezit verduurzaamt. De afgelopen periode heeft Domesta de vestigingen in Coevorden en Hoogeveen gesloten. Eveneens is de organisatie anders ingericht. Het huurdersplatform geeft aan dat dit de dienstverlening niet ten goede komt. Soms krijgt de huurder een antwoordapparaat, soms moet hij lang wachten voor hij iemand aan de lijn krijgt en vaak weet degene die de telefoon opneemt niet bij wie de huurder terecht kan met zijn vraag. Belanghebbenden zijn over het algemeen tevreden over de kwaliteit van de nieuwbouwcomplexen en herstructureringsprojecten die Domesta realiseert. Belanghebbenden zijn tevreden over de wijze waarop Domesta met de kwaliteit van wijken bezig is.

De belanghebbenden geven Domesta de volgende verbeter suggesties mee:

- Scherp het gezicht van Domesta aan en verbeter de communicatie;
- Betrek belanghebbenden meer bij beleidsontwikkeling;
- Innoveer meer en experimenteer op het gebied van wonen en zorg en betaalbaarheid;
- Heb aandacht voor krimp en herstructurering wijken;
- Verbeter de toegankelijkheid van de organisatie voor huurders.

Presteren naar Vermogen

6,6

De commissie waardeert Presteren naar Vermogen met een 6,6, boven de norm.

De visitatiecommissie constateert dat Domesta voldoet aan alle ijkpunten voor Presteren naar Vermogen. Dat wil zeggen dat ze voldoet aan de externe en algemene toezichtseisen voor vermogen en kasstromen. De visitatiecommissie constateert dat Domesta een degelijke corporatie is. Ze heeft goede kasstromen en een goede financiële positie. Domesta is steeds meer een beheercorporatie en de commissie vindt het daarom passend dat de bedrijfslasten lager liggen dan bij referentiecorporaties en ten opzichte van het gemiddelde in de sector. Domesta kan de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoorden en motiveren. De corporatie had een hogere score kunnen ontvangen als zij haar relatief grote financiële ruimte nog meer had ingezet voor de opgaven, bijvoorbeeld het doorvoeren van een lage (of geen) huurverhoging. Betaalbaarheid is namelijk een belangrijk thema in het werkgebied van Domesta.

Governance

6,3

De commissie waardeert het onderdeel Governance met een 6,3.

De besturing bestaat uit een PDCA-cyclus. Deze doorloopt Domesta in ruim voldoende mate. In 2013 heeft zij noodgedwongen projecten 'on hold' gezet. Dit had te maken met het feit dat het WSW in 2013 sectorbreed de borging van de financieringsbehoefte van projecten beperkte. Ook Domesta had hiermee te maken. De visitatiecommissie vindt de wijze waarop Domesta met deze veranderende situatie is omgegaan een pluspunt. In 2014 heeft zij alsnog een inhaalslag gemaakt en de 'on hold' gezette projecten gerealiseerd. Het intern toezicht beoordeelt de commissie globaal genomen conform de norm. Ten aanzien van de zelfreflectie signaleert de commissie enkele onzorgvuldigheden, waardoor dit onderdeel niet voldoet aan het ijkpunt. De visitatiecommissie kan (nog) geen uitspraken doen hoe de nieuwe structuur (organisatie met een driehoofdig bestuur) in de toekomst uitpakt in het kader van de rol opvatting van de raad. Op dit moment zit de raad dicht op het bestuur, hetgeen passend is bij de situatie van dit moment. Externe legitimatie en openbare verantwoording voldoen aan het ijkpunt.

D Reactie Domesta

Reactie Domesta op het visitatierapport

Bestuurlijke reactie Domesta op visitatierapport 2011 – 2014



Het mag wel iets meer zijn

Onze Position Paper hebben we de titel meegegeven 'Als je maar lang genoeg gewoon blijft, word je vanzelf bijzonder'. Deze slogan past bij wat Domesta is en hoe Domesta in de maatschappij staat. Met een Drentse nuchterheid die dingen doen waar de woningcorporatie voor staat en waar zij voor bedoeld is in Zuid-Drenthe. Niet meer en niet minder.

We zijn trots op waar we 'wegkomen', we zijn tevreden waar we nu staan en hebben een doel voor ogen waar we heen gaan, namelijk: gewoon blijven.

1 Visitatiecommissie bekijkt maatschappelijke prestaties Domesta

Domesta heeft zich door een onafhankelijke visitatiecommissie laten beoordelen op de maatschappelijke prestaties in de periode 2011-2014. De Raad van Commissarissen en de directie bedanken belanghebbenden, medewerkers en anderen die een bijdrage hebben geleverd aan deze beoordeling. Wij zijn de visitatiecommissie erkentelijk voor haar werkzaamheden. Wij hebben waardering voor de wijze waarop de commissie het functioneren van Domesta, als nuchtere woningcorporatie in Zuid-Drenthe, heeft geduid. Er ligt een rapport met heldere bevindingen, dat we met veel belangstelling hebben gelezen en waarmee we met veel energie aan de slag gaan.

2 De kern: een ruime voldoende, maar kan op onderdelen beter

De commissie beoordeelt Presteren naar Opgaven en Ambities met een 7,6. Domesta presteert 'ruim voldoende' daar waar het gaat om beschikbaarheid van 'huisvesting van de primaire doelgroep' en het investeren in nieuwbouw en herstructurering en 'goed' als het gaat om het huisvesten van bijzondere doelgroepen (ouderen en overige zorgbehoevenden), de kwaliteit en duurzaamheid van de woningen en de kwaliteit van wijken en buurten. Zij sluit met haar beleid goed aan bij de opgaven in het werkgebied. Wij zijn uiteraard blij met dit positieve oordeel.

Domesta scoort onvoldoende daar waar het gaat om betaalbaarheid. Naar het oordeel van de commissie hebben de maximaal doorgevoerde huurverhogingen een sterke afname van het aantal betaalbare woningen gedurende de visitatieperiode tot gevolg gehad.

Wij herkennen deze conclusie maar ten dele. De geconstateerde afname is juist. De huren zijn in de visitatieperiode echter slechts één keer maximaal verhoogd, mede in het licht van de door het Rijk opgelegde verhuurderheffing. In vergelijking met andere woningcorporaties in de regio zijn de huren niet structureel hoger. Bovendien is extra ingezet op duurzaamheidsinvesteringen. De afname is mede veroorzaakt door enkele herstructurerings- en zorgprojecten.

Dit laat onverlet dat we de zorg om de betaalbaarheid delen en dit in het nieuwe ondernemingsplan dan ook centraal staat.

De belanghebbenden beoordelen Domesta met een 6,6.

Dit cijfer is het gemiddelde van een ruim voldoende tot goede score voor de maatschappelijke prestaties en een net voldoende score op het gebied van communicatie en invloed op beleid. Voor het huisvesten van de primaire en bijzondere doelgroepen geven belanghebbenden een ruim voldoende tot goede score.

Het punt van communicatie trekken we ons terdege aan en verbetering zullen we met ons Huurdersplatform oppakken.

Ons voornemen dit najaar een nieuw ondernemingsplan te schrijven, biedt ons een uitgelezen kans om de handschoen op te pakken als het gaat om belanghebbenden meer invloed op ons beleid te geven. Tot onze vreugde constateren we in onze rondgang langs onze partners, zoals gemeenten, zorg- en welzijnsorganisaties, veel bijval over de gekozen bestuurs-/directiestructuur als ook over de wijze waarop wij hen betrekken bij ons beleid.

De commissie adviseert Domesta in dit licht ook om de herkenbaarheid te verbeteren door zich sterker te profileren, bijvoorbeeld als zorgcorporatie. Die behoefte voelen wij niet direct.

Ook hier vinden we 'gewoon blijven' en vooral de juiste dingen doen vanuit een goede en gelijkwaardige samenwerking met onze directe zorgpartners belangrijker. We krijgen nadrukkelijk van hen terug de goede samenwerking ook in de toekomst te koesteren.

De commissie waardeert Presteren naar Vermogen met een 6,6 boven de norm. De visitatiecommissie constateert dat Domesta voldoet aan alle ijkpunten voor Presteren naar Vermogen. Ze heeft goede kasstromen en een goede financiële positie. Domesta kan de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoorden en motiveren. De corporatie had een hogere score kunnen ontvangen als zij haar relatief grote financiële ruimte nog meer had ingezet voor de opgaven. Wij herkennen ook dit punt niet geheel. Juist in de afgelopen periode is veel onrendabel geïnvesteerd in bijvoorbeeld zorgprojecten voor ouderen en jongeren met een beperking. Ook is extra ingezet op investeringen in energiebesparingsprojecten zonder directe huurverhoging voor de huurder.

De commissie waardeert het onderdeel Governance met een 6,3.

De besturing bestaat uit een PDCA-cyclus. Deze doorloopt Domesta in ruim voldoende mate. Het intern toezicht beoordeelt de commissie globaal genomen conform de norm. Ten aanzien van de zelfreflectie signaleert de commissie enkele onzorgvuldigheden, waardoor dit onderdeel niet voldoet aan het ijkpunt.

Wij vinden uiteraard dat Governance bij Domesta op orde moet zijn. De Raad van Commissarissen heeft echter wel moeite gehad met de visitatiemethodiek op dit punt, en bewust geen lange 'lijst' met governance-elementen willen afvinken. Niet vanwege de hoeveelheid werk, maar omdat zij de mening is toegedaan dat afvinken van lijstjes geen enkele garantie biedt voor integer en goed handelen.

Hoe nu verder

Alhoewel wij het presteren van Domesta in de afgelopen periode op enkele onderdelen door een andere bril bekijken, zien wij ook een aantal verbetermaatregelen op basis van de resultaten van de visitatie. Tel hierbij op de nieuwe Woningwet per 1 juli, die andere eisen stelt aan woningcorporaties, economische en demografische ontwikkelingen in Zuid-Drenthe, een nieuwe bestuursstructuur en veranderende maatschappelijke verwachtingen. Een veelheid aan elementen en redenen om een nieuw ondernemingsplan te schrijven. Dit nieuwe ondernemingsplan hebben we de werktitel meegegeven 'Ruimte om te leven'. Het thema betaalbaarheid van het wonen staat met stip op positie één. Uitkomsten van een woonlastenonderzoek in Drenthe en de aanbevelingen van de visitatiecommissie zullen bij de uitwerking van dit thema worden meegenomen.

Het opnieuw inrichten van het overleg met bewoners, waar we beleidsmatige onderwerpen die bewoners raken bespreken, past binnen het thema participatie en is ook een gevolg van de inwerkingtreding van de nieuwe Woningwet per 1 juli 2015. Dat draagt direct bij aan de verdere verbetering van de legitimiteit van onze activiteiten en zal ons helpen om huurders meer te laten participeren bij de activiteiten in hun directe woonomgeving.

In de komende periode zullen wij over de uitgangspunten van ons nieuwe ondernemingsplan met al onze belanghebbenden in gesprek gaan. Mede op basis hiervan willen we in het najaar ons nieuwe ondernemingsplan vaststellen voor een periode van twee jaar.

3 Vergelijking met de vorige visitatie

Voor Domesta is dit, na een eerste visitatie in 2010, de tweede keer dat een onafhankelijke commissie ons heeft gevisiteerd. Vanwege een door de stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland doorgevoerde wijziging in de visitatiesystematiek zijn de cijfers van de nu uitgevoerde visitatie niet één-op-één vergelijkbaar met die van 2010. Wanneer wij beide rapporten lezen, zien wij dat wij in staat zijn geweest om te blijven doen waar wij voor staan en waar wij voor bedoeld zijn.

Raad van Commissarissen en Directie Domesta



Deel 2

**Toelichting op de beoordelingen,
per perspectief**

Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief

1 Visitatie bij Domesta

In januari 2015 heeft Domesta te Emmen opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 5.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, april 2014) en vond plaats tussen maart 2015 en juli 2015. De face-to-face visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 14 en 15 april 2015 en de telefonische visitatiegesprekken op 13 en 17 april 2015. Ter voorbereiding op de visitatiegesprekken zijn de prestatietabel en de position paper van tevoren toegestuurd aan de belanghebbenden. De visitatiecommissie bestond uit de heer prof. dr. P. Hooimeijer, (voorzitter), prof. dr. D. Swagerman en mevrouw drs. A. de Klerk (secretaris). In de bijlage 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 Domesta een reden om een visitatie te laten uitvoeren het feit dat ze een nieuw ondernemingsplan aan het opstellen is.

Op basis van alle door Domesta verzamelde informatie voerde de visitatiecommissie gesprekken met interne en externe belanghebbenden. De commissie schreef vervolgens een visitatierapport, dat in concept werd opgeleverd aan Domesta, waarna het rapport werd toegelicht en besproken. Na correctie van feitelijke onjuistheden werd het visitatierapport ter beoordeling of de methodiek correct is toegepast en de oordelen transparant tot stand zijn gekomen, voorgelegd aan de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN) en vervolgens definitief opgeleverd. De visitatie betreft de periode 2011 tot en met 2014. In dit geval is gekozen om het jaar 2010 ook globaal mee te nemen, omdat de corporatie bij de vorige visitatie tot en met 2009 is gevisiteerd. De visitatiecommissie heeft het jaar 2010 globaal meegenomen in deze visitatie door het bestuderen van het jaarverslag 2010 en de beoordelingsbrief 2010 van de minister.

Vanuit Raeflex constateren wij dat de oordelen in de vorm van rapportcijfers van de verschillende visitatierapporten uit 2010/2011 en nu niet exact vergelijkbaar zijn. Dit komt doordat er in de loop van deze periode verschillende visitatiemethodieken zijn gehanteerd.

Raeflex stelt verder vast dat de samenleving steeds hogere en andere eisen stelt aan organisaties en dus ook aan corporaties. Hierdoor komt het voor dat een corporatie, die op ongeveer hetzelfde niveau functioneert als vier jaar geleden, een lager cijfer krijgt in de visitatie.

1.1 Schets Domesta

Domesta is in 2006 ontstaan uit een fusie tussen Domesta Woonstichting en Woningstichting Inter Pares. Woningcorporatie Domesta heeft 9.055 woningen in eigendom en werkt in een viertal gemeenten: Emmen, Hoogeveen, Coevorden en Borger-Odoorn. Deze gemeenten samen tellen 225.000 inwoners (CBS 2014).

Belangrijkste belanghebbenden zijn de hierboven genoemde gemeenten, het Huurdersplatform, Zorginstanties Tangenborgh, Treant en Promens Care en welzijnsorganisaties. In dit werkgebied zijn ook de collega-corporaties Lefier, Woonconcept en Woonservice Drenthe actief. Zij beheren gezamenlijk ruim 40.000 huurwoningen. Lefier bezit bijna 25.000 huurwoningen; Woonconcept bijna 11.000 en Woonservice Drenthe bijna 5.000. Bij Domesta werken 114 medewerkers; in totaal 100 fte (bron: Jaarverslag 2014). De leiding van de corporatie berust bij een driehoofdige directie-bestuur. Het interne toezicht bestaat uit vijf leden, van wie twee leden op voordracht van de huurders in de Raad van Commissarissen zitting hebben.

1.2 Werkgebied Domesta

Domesta is werkzaam in de gemeenten Emmen, Hoogeveen, Coevorden en Borger-Odoorn in de provincie Drenthe. Dit werkgebied kenmerkt zich door plattelandsgedebied, waarvan Emmen en Hoogeveen en in mindere mate Coevorden de stedelijke kernen zijn. De woningmarkt in dit gebied bestaat voornamelijk uit koopwoningen, namelijk voor circa 65 procent (bron: www.drenthe.nl, 2010). Circa dertig procent van de totale woningvoorraad is een sociale huurwoning en circa vijf procent een particuliere huurwoning. In Borger-Odoorn en Coevorden zijn relatief meer koopwoningen te vinden (circa 72 procent) dan in Emmen en Hoogeveen (circa 64 procent). Inherent daaraan is dat er meer (sociale) huurwoningen zijn te vinden in Emmen en Hoogeveen (circa 30-32 procent). Het merendeel bestaat uit eengezinswoningen. Verder valt op dat het grootste deel van de woningvoorraad minimaal 45 jaar oud is (gebouwd in de periode tussen 1945 en 1970).

Het Centraal Fonds deelt deze corporatie in de categorie 9 in, dat wil zeggen: corporaties met marktgevoelig bezit. De referentiegroep waarmee Domesta wordt vergeleken bestaat uit corporaties uit deze categorie. Er zijn veertig corporaties in deze categorie.

2 Presteren naar Opgaven en Ambities

Dit hoofdstuk gaat enerzijds over de prestaties van Domesta in relatie tot de externe opgaven die zich in het werkgebied, en voor zover relevant, ook landelijk en regionaal voordoen. Anderzijds beoordeelt de commissie of Domesta eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft geformuleerd en of deze passend zijn bij de externe opgaven in het werkgebied.

2.1 Beschrijving van de opgaven

Ontwikkelingen in de opgaven in de periode 2010-2014

De opgaven van krimp en betaalbaarheid zijn opgaven die de corporatie(s) via onderzoek zelf in beeld hebben gebracht. Toch noemt de visitatiecommissie ze hier als opgaven. De visitatiecommissie acht het van belang deze ontwikkelingen ter introductie te beschrijven, omdat het de belangrijkste opgaven zijn voor de corporatie. Het is dus belangrijk de resultaten van deze onderzoeken te betrekken bij het beoordelen van de prestaties van Domesta.

Groei en Krimp in het Noorden: Opgaven en armslag van de woningcorporaties in de drie noordelijke provincies (Noordelijke corporaties, 2011)

In opdracht van acht woningcorporaties in de drie Noordelijke provincies heeft RIGO hun toekomstige opgave opnieuw verkend. In 2005 heeft de overgrote meerderheid van de corporaties in het Noorden (inclusief delen van Overijssel) zich verbonden aan het Convenant voor het Noorden. Ten tijde van het ondertekenen van het convenant stond het aanjagen van productie centraal. Sinds 2008 is het de vraag hoe de economische crisis het hoofd kan worden geboden en is iedereen zich bewust geworden van komende demografische veranderingen, die een sterke invloed zullen hebben op de toekomstige woningvraag. Het thema krimp kwam – dankzij dit initiatief van de corporaties – sindsdien in de regio prominent op de beleidsagenda.

Woonlastenonderzoek (Domesta, 2014)

De betaalbaarheid voor de huurders in Drenthe komt onder grote druk te staan. Enerzijds door de zwakke economische situatie en lage inkomens, anderzijds door stijgende (woon)lasten. Ingegeven door deze zorg heeft Domesta in 2014 een woonlastenonderzoek laten uitvoeren onder haar huurders. Uit dit onderzoek blijkt nog eens te meer dat grote groepen in de knel komen als het om de woonlasten gaat. Uit het onderzoek blijkt dat vooral een- en tweoudergezinnen het grootste betaalbaarheidsrisico lopen. Deze groep maakt circa 20 procent uit van onze totale huurdersgroep. De groep 65+ lijkt (nog) geen problemen te ondervinden.

Omgevingsvisie Provincie Drenthe 2011-2020

De provincie heeft een omgevingsvisie opgesteld die in grote lijnen de periode 2011 - 2020 bestrijkt. Deze visie stelt voor om ruimte voor wonen en werken zo veel mogelijk te concentreren in, of aan te sluiten bij, bestaand bebouwd gebied, gebundeld rond de nationale en regionale infrastructuur en OV-voorzieningen. Doel is de verzorgingsfuncties van stedelijke centra te versterken en kansen te creëren voor het verbeteren van de bereikbaarheid van OV.

Gevolg van deze keuze voor zorgvuldig ruimtegebruik, is dat de provincie vooral insteekt op herstructurering. In stedelijke gebieden voorziet de omgevingsvisie de komende periode groei. De landelijke gebieden krijgen te maken met bevolkingskrimp. Dit vraagt om een strategie die leidt tot een leefbaar platteland, waarbij voorzieningen goed bereikbaar zijn door een goede verbinding met de steden. Streven is de groei van de bevolking en de arbeidsplaatsen te concentreren in de (sub)streekcentra Assen, Emmen, Hoogeveen en Meppel. Deze hebben een regionale functie voor de opvang van migratie. Substreekcentra zijn Beilen, Coevorden en Roden. Zij hebben een bovenlokale functie. De overige kernen hebben alleen een lokale functie. Domesta kan zich (zie Notitie Vastgoedsturing 2011) vinden in de grote lijnen die de provincie in strategie heeft uiteengezet, maar er is verschil van inzicht ten aanzien van demografische prognoses.

Woonvisies gemeenten Emmen, Hoogeveen en Coevorden

In haar beleidsdocument 'Vastgoedsturing Domesta' (2011) beschrijft Domesta de stand van zaken ten aanzien van de gemeentelijke woonvisies van de gemeenten waarin zij bezit heeft. Eveneens verwoordt zij haar standpunt ten aanzien van deze visies. Dit geeft een goede weergave van de opgaven en de discussies die gevoerd worden over hoe realistisch de inschatting van de door de gemeenten geformuleerde opgaven zijn. Sinds de interne beleidsnotitie over vastgoedsturing zijn inmiddels enkele woonvisies (en ook prestatieafspraken) gereed gekomen. Hieronder zijn de visies en prestatieafspraken beschreven en is eventueel verschil in visies (met name ten aanzien van demografische ontwikkelingen) genoemd. Hiermee wil de visitatiecommissie inzicht bieden in het feit dat overheden visies hebben ontwikkeld, maar dat deze vaak zijn gebaseerd op andere inzichten in de demografische ontwikkelingen dan Domesta heeft.

Woonvisie gemeente Emmen 2012-2017 'Thuis in Emmen'

In deze woonvisie streeft de gemeente naar kwalitatief goede woningen die passend zijn in alle levensfasen. De gemeente Emmen heeft te maken met vergrijzing en ontgroening. Hierbij aansluitend steekt men in op een inwonersaantal van 109.000 in 2020, in plaats van de eerder geambieerde 120.000. Een kanteling van kwantitatief naar kwalitatief. Onderdeel van deze Woonvisie is de 'Gebiedsgerichte uitwerking woonvisie Emmen 2012-2017' waarin de visie voor alle wijken en kernen globaal beschreven staat. Domesta is vanaf het begin betrokken geweest bij het opstellen van de woonvisie en kan zich goed vinden in de richting die tot op heden wordt gekozen.

Woonvisie Hoogeveen 2011-2020 'Focus op een aantrekkelijke stad'

Gemeente Hoogeveen zet in op een groei van 165 woningen per jaar. Zij baseert zich op de prognoses van de provincie, waarbij de ambitie een positief migratiesaldo is. Deze ambitie moet gestalte krijgen door het bieden van wervende woonmilieus en woningen. Wervende woonmilieus houdt in: minder projectmatige gezinswoningen, meer op kwaliteit gerichte nultreden woningen. Ook is er een sloopprogramma van 300 per jaar, zodat er gemiddeld 195 woningen per jaar gebouwd moeten worden. Hoogeveen stelt dat door de huishoudensgroei, de categorie lage inkomens de komende jaren toeneemt met zo'n 375 huishoudens. Daarom wil men een toename van zo'n 300 sociale huurwoningen in gemeente Hoogeveen. Ook wil de gemeente deze groei bedienen in de goedkope koop. Naast een uitbreidingsopgave, steekt de gemeente in op het maken van een kwaliteitsslag. De gemeente zet in op een vernieuwing van zo'n 4 procent.

Dit komt overeen met 300 huurwoningen de komende 10 jaar. De groei van 1.650 woningen in 10 jaar, moet voor een derde komen uit migratie. Domesta gelooft niet in deze hoge migratiecijfers (Notitie Vastgoedsturing, 2011). Hoogeveen stelt tevens vast dat geen enkel dorp gaat krimpen, hetgeen Domesta niet reëel vindt. Hoogeveen signaleert op basis van inkomen dat het tekort aan huurwoningen en goedkope koopwoningen de komende jaren zal toenemen. Men schat in dat dit percentage in de toekomst zal oplopen (350 á 400). Hierdoor ziet men de druk op de sociale huursector groter worden. De cijfers van Domesta laten echter een ander beeld zien. Weliswaar loopt de groep lagere inkomens op, maar Domesta stelt dat dit vooral wordt veroorzaakt door de inkomensval waar mensen ná hun pensioen mee te maken krijgen. Aangezien veel van deze groep senioren in hun werkende leven al een woning hebben gekocht (en afgelost) verwacht Domesta dat dit niet zal leiden tot een substantiële toename van de vraag op huurwoningen. Hoogeveen pleit voor behoud van de sociale huurvoorraad in de dorpen. Ook Domesta vindt het belangrijk de doelgroep van huurwoningen te kunnen voorzien. Hierbij maakt zij echter wel het voorbehoud dat er voldoende 'huurmarkt' moet zijn om de omvang van de huurwoningen in een dorp te rechtvaardigen. Domesta blijft dit monitoren en neemt op basis daarvan beslissingen om woningen al dan niet te verkopen dan wel nieuw te bouwen.

Woningbouwstrategie voor de stad Coevorden

Gemeente Coevorden heeft nog geen geldende woonvisie.

Prestatieafspraken met gemeenten

Stand van zaken prestatieafspraken

Domesta heeft met de gemeenten Emmen en Hoogeveen prestatieafspraken gemaakt, die betrekking hebben op de visitatieperiode 2010-2014. De gemeente Emmen heeft het Lokaal Akkoord 2011-2014. De gemeente Hoogeveen prestatieafspraken 2008-2014. De gemeente Emmen heeft een jaar nadat het Lokaal Akkoord was ingegaan, in 2012, een Woonvisie opgesteld. Hierin is een uitvoeringsprogramma opgenomen dat aangeeft of het nodig is het Lokaal Akkoord (de prestatieafspraken) aan te passen. Zowel de voor deze visitatie relevante prestatieafspraken als de relevante punten uit het uitvoeringsprogramma zijn in de tabel hierna opgenomen.

De prestatieafspraken die partijen hebben gemaakt met de gemeente Emmen, zijn vooral gericht op samenwerking, onderzoek en proces. Er zijn vrijwel geen SMART-doelen geformuleerd. Eveneens zijn de afspraken met meerdere corporaties gemaakt, waardoor het aandeel voor Domesta hieruit niet direct is af te leiden. Domesta nam in de gemeente Emmen samen met andere corporaties en partijen deel aan het samenwerkingsverband 'Emmen Revisited'. Dit samenwerkingsverband zette zich in voor de leefbaarheid in dorpen en wijken. Dit verband is inmiddels stopgezet, met instemming van alle betrokken partijen. De prestatieafspraken met de gemeente Hoogeveen betreffen ook procesafspraken, waarbij op enkele onderdelen wel meer SMART-doelen zijn geformuleerd (zie onderstaande tabel). In de gemeente Hoogeveen nam Domesta eveneens deel aan een samenwerkingsverband, genaamd 'De Smederijen'¹.

¹ De Smederijen van Hoogeveen is een werkwijze waarin bewoners uit de buurt, wijk of het dorp een initiatiefgroep vormen. De initiatiefgroep inventariseert de ideeën van bewoners en bespreekt deze ideeën, onder begeleiding van een gebiedsregisseur, met de partnerorganisaties woningcorporaties Actium, Domesta en Woonconcept, Stichting Wel- zijnswerk, de politie en de gemeente Hoogeveen.

Van de gemeente Coevorden zijn geen prestatieafspraken in de tabel opgenomen. In 2012 zijn de prestatieafspraken met de gemeente Coevorden in concept gereed gemaakt. Initieel was de doelstelling deze afspraken ook in 2012 nog te ondertekenen. Echter, in verband met de ontwikkelingen in de politiek rond het regeerakkoord is besloten dit tot nader order uit te stellen. Inmiddels zijn er in maart 2015 prestatieafspraken getekend voor de periode 2014-2018. Deze prestatieafspraken vallen buiten de visitatieperiode en zijn daarom niet opgenomen in onderstaande tabel.

Afspraken gemaakt met gemeente en andere corporaties

Zowel in de gemeente Emmen, Hoogeveen en Coevorden is Domesta één van de lokaal actieve corporaties. In de gemeente Emmen hebben ook de corporaties Lefier en Woonservice de prestatieafspraken getekend. In de gemeente Hoogeveen zijn dit Woonconcept en Actium. In de gemeente Coevorden heeft naast Domesta ook Woonservice Drenthe bezit.

De voor deze visitatie relevante opgaven en afspraken uit beide prestatieafspraken zijn in onderstaande tabel opgenomen.

Thema	Opgaven en/of afspraken gemeente Emmen
Huisvesting primaire doelgroep	<p><u>Prestatieafspraken Emmen 2010-2014:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Partijen willen mensen met een laag inkomen voldoende kwaliteit en keuzevrijheid bieden in het wonen. Zorgen voor voldoende woningen voor het huisvesten van de doelgroep van beleid. Partijen volgen de (trend in de) gemiddelde wachttijden, en bespreken op basis daarvan of maatregelen in de woningvoorraad nodig zijn. Partijen ontwikkelen gezamenlijk een 'monitor kernvoorraad'. Het samenwerkingsverband 'Emmen Revisited' is het procesinstrument om te komen tot gebiedsprogramma's. In die programma's staan gezamenlijke doelen op de thema's wonen, woonomgeving, sociaal klimaat en voorzieningen. <p><u>Uitvoeringsprogramma Woonvisie 2012-2017:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Uitbreiding afspraken over woningaanbod doelgroep huishoudens. Uitbreiding van de afspraken over verkoop van huurwoningen met minimale kwaliteitseisen en eisen aan het energetisch niveau. Betaalbaarheid van het wonen via een bredere woonlastenbenadering bezien. Dit betekent aandacht voor: a) reductie energieverbruik door energetische verbetering; b) en beïnvloeding gedrag bewoners. Onderzoek naar de beschikbaarheid en kwaliteit van sociale huurwoningen voor starters. Onderzoek naar mogelijkheden voor starters in de bestaande voorraad. <p><u>Prestatieafspraken Hoogeveen 2008-2014:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> De corporaties zorgen ervoor dat de omvang van de kernvoorraad in evenwicht blijft met de omvang van de primaire doelgroep van beleid en de daaruit voortkomende vraag. Partijen plegen een gezamenlijke inspanning om de woonlasten voor de primaire doelgroep beperkt en betaalbaar te houden. Het prijsbeleid van de woningcorporaties is eigen autonoom beleid dat wordt ingeperkt door landelijke regelgeving en wettelijke kaders.
Huisvesting bijzondere doelgroepen	<p><u>Prestatieafspraken Lokaal Akkoord Emmen 2010-2014:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Uitvoering aan de nota Zorgeloos wonen met betrekking tot ontwikkeling van woonservicezones, waarbij het accent dient te liggen op de ketenvorming van de functies wonen, welzijn en zorg. Gemeente en corporaties werken samen met hulpverleningsinstellingen om invulling te geven aan onze gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de opvang en huisvesting van kwetsbare personen (doelgroepen die behoefte hebben aan een bijzondere woonvorm in combinatie met zorg en/of begeleiding). Wat betreft de actuele vraag spreken gemeente en corporaties af dat bij schrijnende gevallen (een dak boven het hoofd) per direct in huisvesting wordt voorzien.

	<p><u>Uitvoeringsprogramma Woonvisie 2012-2017:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Verdere uitwerking van het Lokaal Akkoord voor de huisvesting van senioren met laag inkomen. • Onderzoek naar nut van een programma van eisen voor zorgwoningen (2013, 2014). • Bepalen van de randvoorwaarden voor de huisvesting van bijzondere doelgroepen. Met aandacht voor: <ul style="list-style-type: none"> ○ Goede inbedding in de samenleving; wederzijdse informatievoorziening en monitoring maatwerktrajecten; ○ Verbeterpilot voor de onderkant van de koopmarkt met als doel te komen tot een bredere aanpak van die onderkant. Daarbij aandacht voor a) ontwikkeling verbeterpakketten; b) voorwaarden financiële ondersteuning; c) uitrol over de gemeente. <p><u>Prestatieafspraken Hoogeveen 2008-2014:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Deel van de nieuwbouw zijn zorgwoningen en verpleegeenheden. • Partijen maken (jaarlijks) nadere afspraken over de startersregeling, het huisvesten van statushouders, aangepaste woningen, ouderenwoningen en zorgindicatiewoningen en het huisvesten van dak- en thuislozen.
Kwaliteit woningen en woningbeheer	<p><u>Prestatieafspraken Emmen 2010-2014:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • De Energielabels veranderen bij Domesta in de periode 2009-2013 als volgt: toename groene labels: A: 29 > 29/ B: 249 > 249/ C: 1.963 > 2.255. Afname niet groene labels: D: 594 > 524/ E: 307 > 44/ F: 71 > 29/ G: 29 > 19. • Afgesproken is dat partijen gezamenlijk werken aan randvoorwaarden voor nieuwbouwwoningen (confectieaanpak energiezuinige woningen). • Afgesproken is om twee pilotprojecten nieuwbouw te doen waar een warmtepomp komt (10 huurwoningen in Schoonebeek, Emmermeer: zorgcomplex Heidehiem 91 woningen en 19 verpleegplaatsen). <p><u>Prestatieafspraken Hoogeveen 2008-2014:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Partijen spreken de intentie uit zo energiezuinig mogelijk te bouwen, te renoveren en te herinrichten.
(Des-)investerings	<p><u>Prestatieafspraken Emmen 2010-2014:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Voor de periode tot 2020 zetten partijen in op een groei van het aantal woningen en versterking en verbetering van het woon- en leefklimaat. • De wens is in het project Atalanta (Hoofdstraatlocatie) sociale woningbouw te realiseren. • Corporaties en gemeente onderzoeken of een gezamenlijke entiteit haalbaar is t.b.v. het realiseren van maatschappelijk vastgoed. <p><u>Prestatieafspraken Hoogeveen 2008-2014:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Woningbouwproductie is gebaseerd op model 'beheerste groei' uit de Nota Wonen. Woningcorporaties zijn voornemens in de periode 2010 tot en met 2014 ruim 500 woningen te bouwen. Het aandeel van Domesta is hierbij 46 woningen. Geplande appartementen afstemmen op de marktvraag en waar nodig omzetten in grondgebonden woningen. • Verbeteringsprogramma's en grootschalige ontwikkelingsprogramma's voortzetten in de wijken Schoonvelde-Oost, Krakeel en Verzetsbuurt en Oranjebuurt. • Voornemens van Verkoop huurwoningen: Domesta heeft 139 woningen gelabeld voor verkoop, waarbij de prognose 9 woningen per jaar is.
Kwaliteit wijken en buurten	<p><u>Prestatieafspraken Lokaal Akkoord Emmen 2010-2014:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Openbare ruimte: partijen komen overeen dat de totale investeringskosten, na aftrek van de rioleringsbijdrage 50-50 wordt verdeeld. <p><u>Prestatieafspraken Hoogeveen 2008-2014:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Samenwerkingsverband Smederijen. Door meer directe zeggenschap en verantwoordelijkheid van bewoners de kwaliteit van het woon-leefklimaat behouden en verbeteren.

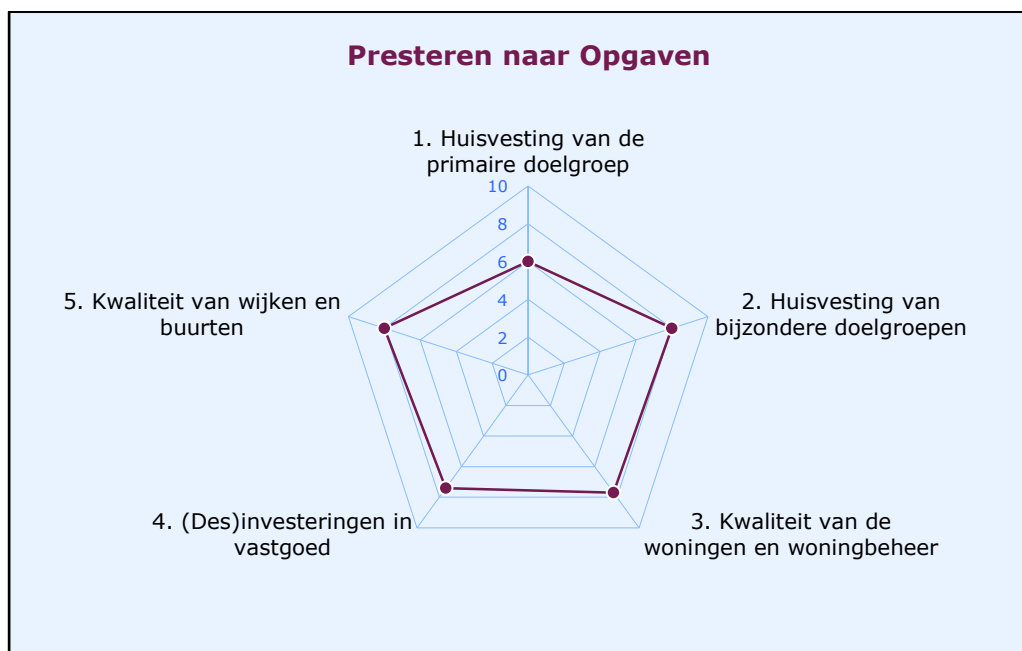
Landelijk Energieconvenant

De woningcorporaties, verenigd in Aedes, hebben in het 'Antwoord aan de Samenleving' de ambitie uitgesproken om 20 procent te besparen op het totale gasverbruik in de bestaande sociale huurwoningenvoorraad in de periode 2008-2018.

Aedes en de Woonbond beogen met dit convenant in 2020 ten minste een gemiddelde Energie-Index van 1,25 (gemiddeld energielabel B) te bereiken voor de totale huurwoningenvoorraad van de corporaties. Dat komt overeen met een besparing op het gebouwgebonden energieverbruik van bestaande corporatiewoningen van 33 procent in de periode 2008 tot en met 2020. Deze ambitie betreft het gebouw- en installatiegebonden energiegebruik voor met name ruimteverwarming, warm tapwater en ventilatie.

De prestaties, zoals door Domesta geleverd, worden beoordeeld in het licht van de opgaven in het werkgebied, ingedeeld volgens de vijf meetpunten van de methodiek. In bijlage 5 is deze onderverdeling nader uiteengezet.

2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven



Presteren naar Opgaven			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Prestaties in het licht van de opgaven		7,4	75%
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	6,0		
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	8,0		
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	7,7		
4. (Des)investeringen in vastgoed	7,4		
5. Kwaliteit van wijken en buurten	8,0		

2.3 Conclusies en motivatie: Presteren naar Opgaven

De commissie beoordeelt het Presteren naar Opgaven met een 7,4.

Huisvesting van de primaire doelgroep

Domesta voldoet op het prestatieveld 'huisvesting van de primaire doelgroep' aan de opgaven. De commissie waardeert dit onderdeel gemiddeld met een 6,0. De visitatiecommissie constateert dat Domesta de opgaven in belangrijke mate evenaart. Op onderdelen zijn verschillen te zien.

Woningtoewijzing en doorstroming

De commissie beoordeelt dit met een 7,0. De krimp van de bevolking heeft een positief effect op de slaagkansen van woningzoekenden. De inschrijfduur was in 2012 gemiddeld 24,7 maanden en is gedaald naar 17,4 maanden in 2014. In minder gewilde woningen of kernen kunnen woningzoekenden zelfs al veel sneller terecht en is er soms een wachttijd van maar enkele maanden. De commissie beoordeelt dit conform de opgaven, omdat deze ontwikkeling in lijn ligt met de verwachtingen in een krimpregio en de corporatie hiervoor geen extra prestaties heeft hoeven leveren.

Domesta heeft in de laatste paar jaar op enkele woningen na al haar sociale huurwoningen toegewezen aan huishoudens met een laag inkomen. Hiermee voldoet zij aan de Europese regelgeving. De commissie beoordeelt dit als gelijk aan de opgaven. Domesta heeft iets meer dan gemiddeld vrijgekomen woningen te duur toegewezen, namelijk 18,8 procent.

Voor jongeren heeft Domesta een aantal complexen met één slaapkamerappartementen. In Emmen is een studentencomplex. Voor starters heeft de corporatie geen specifiek aanbod, maar de visitatiecommissie constateert dat de corporatie wel rekening houdt met deze groep als het gaat om het besluit om goedkope appartementen wel of niet te slopen.

Statushouders huisvest Domesta in voldoende mate (236 gedurende de visitatieperiode). Het probleem was vooral dat veel statushouders liever in de Randstad gaan wonen. Domesta heeft daarom meegewerkt aan een pilot om statushouders meer aan de gemeenten in het Noorden te verbinden.

Betaalbaarheid

In de prestatieafspraken met gemeente Hoogeveen is afgesproken dat de corporaties ervoor zorgen dat de omvang van de kernvoorraad in evenwicht blijft met de omvang van de primaire doelgroep van beleid en de daaruit voortkomende vraag. In Emmen is een vergelijkbare prestatieafpraak gemaakt, namelijk: te zorgen voor voldoende woningen voor het huisvesten van de doelgroep van beleid.

De woningen van Domesta behoren grotendeels tot de goedkope en betaalbare woningvoorraad. De commissie constateert dat de goedkope en betaalbare voorraad van Domesta sinds 2011 met 10 procent is gedaald: van 8.042 woningen in 2011 naar 7.220 woningen in 2014. De daling betreft voornamelijk het goedkope segment. Een van de oorzaken van de afname van de kernvoorraad is - naast sloop bij herstructurering- het huurbeleid gedurende de visitatieperiode tot en met medio 2014.

De commissie heeft de sterke daling van de kernvoorraad van Domesta afgezet tegen het belang van betaalbare huren in het werkgebied van Domesta. Hieruit blijkt het volgende. Recente onderzoeken concluderen dat betaalbaarheid een belangrijk thema (opgave) is. Dit blijkt ook uit de sterke stijging van de huurachterstanden bij Domesta (van 294 in 2011 naar 530 in 2014). Dat betaalbaarheid een probleem is, is breed in het werkgebied bekend, zoals bij collega-corporaties. Domesta heeft weliswaar energie-investeringen niet doorgerekend aan de huurder via huurverhoging, maar tot en met medio 2014 heeft Domesta over haar gehele bezit een maximale huurverhoging doorgevoerd. Op dit punt scoort Domesta significant lager dan de opgaven. De visitatiecommissie is overigens positief over het recente besluit om de huurverhoging vanaf medio 2014 beperkter te houden. In de periode vanaf 1 juli 2014 heeft Domesta in haar huurbeleid er voor gekozen om binnen de primaire doelgroep onderscheid te maken in huurders die al op of boven de eerste aftoppingsgrens (555 euro) zaten en huurders die hieronder zaten. De huurders die hierop of -boven zaten kregen een inflatievolgende huurverhoging (2,5 procent), huurders die hieronder zaten een huurverhoging van 4 procent (inflatie + 1,5 procent). De commissie beoordeelt dit met een 5,0.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

Domesta levert in het werkgebied een relatief grote bijdrage op het gebied van wonen en zorg. Ze overtreft de opgaven op het prestatieveld 'huisvesting van bijzondere doelgroepen' en krijgt daarom een 8,0. Bijna vier tiende van de woningvoorraad van Domesta bestaat uit levensloopbestendige woningen. Daarnaast beschikt Domesta over ruim 806 intramurale zorgplaatsen en een tiental verzorgingshuizen. Domesta beschikt over 113 plaatsen waar mensen met een verstandelijke beperking in een woonvorm begeleid kunnen wonen. Naast collectieve verhuur van intramurale zorgplaatsen verhuurt Domesta ook aanleunwoningen. Met de zorgpartijen Treant, Tangenborgh en Westerkim zijn afspraken gemaakt over verhuur. De zorgindicatie gaat voor op de plaats in de wachtrij. Cliënten met een urgente situatie helpt Domesta waar mogelijk. Deze groep groeit. De visitatiecommissie constateert mede op basis van de visitatiegesprekken dat Domesta deze groep goed opvangt en rekening houdt met een goede inbedding in de samenleving.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

Domesta overtreft op het prestatieveld 'kwaliteit van de woningen en woningbeheer' de opgaven enigszins. De commissie waardeert dit onderdeel gemiddeld met een 7,7.

Kwaliteit woningen

Er zijn, zoals vaker voorkomt, geen prestatieafspraken gemaakt met gemeenten op dit onderdeel. Op basis van de visitatiegesprekken, documenten en statistieken (CiP 2014-III) concludeert de visitatiecommissie dat de woningen van Domesta een relatief goede kwaliteit kennen.

De corporatie inspecteert de woningen conform de NEN 2767 conditiemetingsmethodiek en houdt de staat van het onderhoud in de gaten. De gemiddelde staat van onderhoud van haar woningen is op basis van deze methodiek goed tot zeer goed (conditiescore 2). In de visitatiegesprekken werd bevestigd dat Domesta haar woningen goed onderhoud.

De visitatiecommissie signaleert daarnaast dat het gemiddeld aantal woningwaarderingspunten per woning bij Domesta iets hoger ligt dan bij referentiecorporaties (namelijk 144 ten opzichte van het landelijke gemiddelde van 140), hetgeen duidt op (iets boven) gemiddelde kwaliteit van de woning zelf. De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel daarom als goed met een 8,0.

Kwaliteit dienstverlening

Er zijn geen prestatieafspraken voor dit onderdeel gemaakt. In 2014 heeft Domesta de klantgerichtheid laten meten, nadat zij een reorganisatie had doorgevoerd, waarbij twee vestigingen werden gesloten. Het resultaat was ruim voldoende tot goed. De visitatiecommissie heeft ook gekeken naar de Aedes Corporatiebenchmark op het gebied van de huurdersbeoordeling voor de kwaliteit van reparaties en bij mutaties. Hier is de gemiddelde score ook ruim voldoende. Hiermee behoort Domesta tot een gemiddelde groep in de sector. De commissie beoordeelt dit met een 7,0.

Energie en duurzaamheid

Op het gebied van energie en duurzaamheid heeft Domesta prestatieafspraken gemaakt met de gemeenten Emmen en Hoogeveen. Met de gemeente Emmen zijn afspraken gemaakt om toe te werken naar een (beperkte) toename van groene energielabels in de bestaande voorraad. Eveneens hebben partijen afgesproken om twee pilotprojecten te doen met een warmtepomp. Met de gemeente Hoogeveen heeft Domesta in 2008 afgesproken zo energiezuinig mogelijk te bouwen, te renoveren en in te richten. Deze afspraken zijn niet SMART gemaakt. Eveneens is er het landelijk Energieconvenant (zie vorige paragraaf), waarin doelstellingen voor 2020 staan geformuleerd.

Het is de visitatiecommissie opgevallen dat Domesta zeer goede prestaties levert op het gebied van duurzaamheid. Ze is hard op weg om te voldoen aan de afspraken voor 2018/2020 uit het landelijke Energieconvenant. Eind 2014 hebben de woningen van Domesta een gemiddelde Energie Index van 1,5 (afpraak voor 2020 is 1,25). De woningvoorraad bestaat anno 2014 voor 68,5 procent uit woningen met een label A, B of C. Hiermee heeft Domesta relatief aanzienlijk meer groene labels dan het gemiddelde bij corporaties (53,9 procent). Deze stappen zijn mogelijk gemaakt door onder meer investeringen in zonnepanelen. Eveneens heeft Domesta duurzaamheidsmaatregelen toegepast bij nieuwbouwprojecten en heeft zij een warmtepomp toegepast bij het project Heidehiem. De commissie beoordeelt dit met een 8,0.

(Des)investeren in vastgoed

De prestaties van Domesta zijn ruim voldoende tot goed op het gebied van (des)investeren in vastgoed. De prestatieafspraken zijn over het algemeen te globaal om de prestaties van Domesta daaraan af te meten. De visitatiecommissie heeft de beoordeling daarom gebaseerd op een algemeen beeld van de opgaven en de mate waarin de prestaties van Domesta hierbij passen. De commissie beoordeelt dit met het cijfer 7,4.

Nieuwbouw

Het werkgebied van Domesta bevindt zich (deels) in een krimpregio. Bij nieuwbouw gaat het daarom vooral om het maken van een kwaliteitsslag in de voorraad. Domesta heeft vanuit dat licht gezien een substantiële bijdrage geleverd aan nieuwbouw. Ze heeft in de periode 2011-2014 bijna 550 woningen gebouwd, waarvan het merendeel in de markt is gezet als huurwoning. Dit ligt in lijn met de afspraken.

Met de gemeente Hoogeveen had Domesta hierover concrete aantallen afgesproken. De corporatie voldoet hieraan (46 woningen) en heeft daarnaast nog 118 zorgwoningen gerealiseerd in de gemeente Hoogeveen. In de andere gemeenten zijn geen meetbare afspraken gemaakt. De nieuwbouw betreft veelal woningen voor ouderen of huisvesting voor bijzondere doelgroepen (bijvoorbeeld appartementen de Prince in Coevorden, woonzorgcomplex Heidehiem in Emmen en appartementen in samenwerking met zorggroep Baalderborgh). De commissie beoordeelt dit met een 7,0.

Sloop/Samenvoeging

Domesta heeft 162 woningen gesloopt in de periode 2011-2014. Deze sloop is gebeurd in het kader van de herstructurering van wijken zoals Binnenvree in Coevorden en de kern Schoonebeek. De sloop in Hoogeveen was beperkt. De commissie is van mening dat dit in lijn ligt met de opgaven (7,0).

Verbetering bestaand woningbezit

In de periode 2011 tot en met 2014 heeft Domesta een bedrag van in totaal ruim 27 miljoen geïnvesteerd in woningverbetering. Het jaar 2013 laat een dip in de investeringen zien, terwijl er in 2014 een piek is. Dit is te verklaren vanuit het feit dat in 2013, door alle gewijzigde regelgeving en onzekerheid, veel projecten zijn uitgesteld. In 2014 is er een inhaalslag gemaakt. De visitatiecommissie vindt het positief dat Domesta deze inhaalslag zo snel heeft gemaakt en beoordeelt dit prestatieveld daarom als goed (8,0).

Maatschappelijk vastgoed

Domesta heeft diverse maatschappelijke vastgoedprojecten gerealiseerd. Deze ontwikkelde zij voornamelijk in het kader van wonen met zorg. Zo bouwde Domesta het woonzorgcomplex Heidehiem in Emmen, met 91 intra- en extramurale appartementen en 19 verpleegplaatsen. Daarnaast is in samenwerking met Treant het woonzorgcomplex Bilderdijk in Hoogeveen opgeleverd met 118 woningen. Tevens zijn er enkele andere type projecten. Zo bouwde Domesta een brede school in Coevorden en is het project de Springplank gerealiseerd. Dit project bevat onder meer ruimtes voor het ziekenhuis. De Inspectie heeft aangegeven dat dit type vastgoed buiten de taak van de corporatie valt en dat de corporatie het moet verkopen. Of het vastgoed tot de kerntaak van de corporatie behoort, laat de visitatiecommissie bij dit onderdeel buiten beschouwing. De visitatiecommissie beoordeelt hier wel of de investeringen voldoen aan de opgaven. De gebouwen voor maatschappelijk vastgoed worden langdurig verhuurd en zijn rendabel. Het vastgoed komt tegemoet aan de vraag in het werkgebied. De corporatie heeft hierbij geen onverantwoorde (financiële) risico's genomen. Op basis hiervan concludeert de commissie dat Domesta goede prestaties levert en beoordeelt dit met een 8,0.

Verkoop

In de prestatieafspraken zijn geen randvoorwaarden gesteld ten aanzien van het aantal te verkopen woningen. In de prestatieafspraken (2008) met Hoogeveen zijn wel de voornemens van de corporaties opgenomen ten aanzien van verkoop. Domesta had destijds 139 woningen gelabeld voor verkoop en verwachtte gemiddeld negen woningen per jaar te verkopen. Dit voornemen (beleid) van de corporatie is inmiddels achterhaald. In 2012 formuleerde Domesta de doelstelling dit aantal op te hogen naar 75 per jaar. In de periode 2012 tot en met 2014 heeft Domesta gemiddeld 76 woningen per jaar verkocht. De visitatiecommissie concludeert dat de mate van verkoop in lijn ligt met de opgaven in het werkgebied en beoordeelt dit met een 7,0.

Kwaliteit van wijken en buurten

Domesta presteert goed als het gaat om de kwaliteit van wijken en buurten: 8,0.

De leefbaarheid en kwaliteit van wijken en kernen keert als belangrijk thema regelmatig terug in allerlei gemeentelijke beleidsdocumenten en woonvisies. In de prestatieafspraken zijn hierover echter vrijwel geen doelen geformuleerd. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties daarom in het licht van de opgaven, zoals deze globaal zijn terug te vinden in de stukken. De visitatiecommissie constateert dat Domesta veel samenwerkt met andere partijen en ketenpartners om de leefbaarheid op peil te houden. In Hoogeveen en Emmen gebeurt dit in georganiseerd verband: De Smederijen en Emmen Revisited (sinds kort gestopt met instemming van alle partijen). Domesta neemt in dit verband onder meer deel aan wijk- en dorpsteams. In Coevorden is geen dergelijk samenwerkingsverband en is Domesta kartrekker bij het maken van wijkontwikkelingsplannen. De commissie constateert dat de nieuwbouwplannen, herstructureringsplannen, woningverbeteringsplannen, het brede schoolproject en projecten om de sociale cohesie te bevorderen, over het algemeen goed passen bij de opgaven. Zij werkt bij concrete projecten samen met bewonerscommissies/werkgroepen. Een voorbeeld van een project voor sociale cohesie is: het faciliteren van de Haretuin in Poppenhare, dat is ontstaan uit een gezamenlijk initiatief van bewoners en organisaties. Een ander voorbeeld is Bargeres Doet. Dit is een platform waarin bewoners hun ideeën en wensen voor de wijk kunnen delen en ermee aan de slag gaan. Domesta geeft ook voortdurend aandacht aan overlast. Dit is een belangrijk thema in sommige wijken, met name daar waar bepaalde doelgroepen zijn gehuisvest.

2.4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven

Domesta heeft haar ambities in een aantal beleidsdocumenten opgenomen. Hieronder volgt een korte toelichting. Domesta heeft de opgaven in het werkgebied steeds als uitgangspunt voor haar ondernemings- en beleidsplannen gekozen. Het valt de commissie op dat Domesta in vrijwel al haar strategische voorraadplannen en andere (beleids)plannen een uitgebreide analyse maakt van de opgaven in het werkveld en de politieke en landelijke ontwikkelingen. Deze (waar verwijzen jullie hier naar?) ligt veelal in lijn met de opgaven zoals geformuleerd in visies van de provinciale en lokale overheden. Paragraaf 2.1 beschrijft de opgaven gezien vanuit de provincie en de gemeenten en geeft eveneens aan op welke punten er sprake is of was van verschil in inzicht tussen de gemeente(n) en provincie enerzijds en Domesta anderzijds. Het verschil van inzicht betrof meestal de demografische prognoses.

Een vergelijking op een meer gedetailleerd niveau is niet te maken, omdat 'de opgaven' (prestatieafspraken) nauwelijks SMART geformuleerd zijn.

Ondernemingsplan 2007-2012

Dit ondernemingsplan was nog geldig aan het begin van de visitatieperiode. Het ondernemingsplan kende drie speerpunten:

1. Kosten van het wonen, waarbij Domesta toe wilde naar een gedifferentieerd financieel beleid, een gedifferentieerd huurprijsbeleid en gedifferentieerde koop- en huurvormen. Waar nodig wilden ze een steentje bijdragen aan energie- en daarmee kostenbesparing in haar woningen, en aan schuldbegeleiding.

2. Kwaliteit van ons woningbezit: woningverbetering en herstructurering moeten ervoor zorgen dat het woningaanbod beter aansluit bij de verschillende woonwensen waardoor mensen wooncarrière kunnen maken in de eigen wijk of het eigen dorp. De woningen moeten geschikter worden voor mensen met beperkingen, door de toegankelijkheid van de woningen te vergroten en met behulp van domoticavoorzieningen te werken aan slimme woningen die mensen met beperkingen in staat stellen in hun vertrouwde woning en woonomgeving te blijven wonen. Voor herstructurering wilde Domesta in dit ondernemingsplan toe naar een meer structurele 'organische' (en minder grootschalige) manier van herstructurering. Sociaal beheer benoemde ze hierbij als belangrijk aandachtspunt.
3. Leefbaarheids- en gebiedsontwikkeling.

Ondernemingsplan 2012-2016 Verbinden & Versterken

In dit ondernemingsplan brengt Domesta de relevante ontwikkelingen en opgaven in beeld. Het gaat daarbij om ontwikkelingen op het terrein van economie, demografie (vergrijzing, bevolkingskrimp), duurzaamheid en minder financiële armslag dan voorheen bij de corporatie. Extra aandacht geeft het ondernemingsplan aan mensen met een zorgvraag. Eveneens voorziet ze dat ten gevolge van krimp en vergrijzing transformatie van de woningvoorraad nodig is. Thema's zijn hierbij flexibel bouwen en levensloopgeschikte woningen. Met name zorgpartners worden als belangrijke samenwerkingspartners genoemd. De thema's van het ondernemingsplan zijn:

1. Leefbaarheid – van buurten en wijken – waarbij Domesta zich richt op het in kaart brengen van het gewenste voorzieningenniveau in wijken/dorpen. De leefbaarheid in Poppenhare, Wolfsbos, Schoonebeek en Nieuw-Schoonebeek is grotendeels verwezenlijkt.
2. Samenwerking met partners (ketensamenwerking), met klanten/bewoners.
3. Inzet op zorg: centra moeten worden aangepast zodat ze ook geschikt zijn voor het bieden van zwaardere zorg. Domesta wil woningen aanwijzen waar ouderen die dat willen kunnen blijven wonen. De samenwerking met zorgpartijen is hierbij belangrijk.
4. Betaalbaarheid van het wonen: wonen betaalbaar houden voor huishoudens met een laag inkomen, waarbij Domesta het accent legt op het verlagen van de woonlasten door het omlaag krijgen van de energielasten.
5. Identiteit krijgt onder andere aandacht via: maatschappelijk verantwoord ondernemen, Van buiten naar binnen, Proactief, Innovatief als middel niet als doel (samen met anderen!), Doen en Focus.

2.5 Beoordeling visitatiecommissie: Ambities in relatie tot de opgaven

De commissie beoordeelt de Ambities in relatie tot de opgaven met een 8,0.

2.6 Conclusies en motivatie: Ambities in relatie tot de opgaven

Domesta voldoet aan het ijkpunt en de visitatiecommissie rekent enkele pluspunten toe. Domesta heeft haar eigen ambities en doelen voor de maatschappelijke prestaties en deze passen bij de opgaven in het werkgebied.

De visitatiecommissie constateert dat Domesta bij ondernemingsplannen of beleidsplannen de ontwikkelingen in het werkgebied onder de loep neemt en onderzoek doet als daarvoor aanleiding is. Naast het voldoen aan de opgave heeft Domesta ook een duidelijk eigen ambitie die daar bovenuit stijgt. Dit is een pluspunt. Zo investeerde Domesta al in de woonkwaliteit van het zorgvastgoed voordat de transitie van het scheiden van wonen en zorg werd ingezet. Domesta heeft bij het duurzaamheidsbeleid en het MVO-beleid doelstellingen benoemd (en behaald) die getuigen van maatschappelijke bijdragen. In het maatschappelijke vastgoed (onder andere brede school) heeft zij getoond een bredere verantwoordelijkheid te nemen voor het woongenot dan alleen het bieden van een kwalitatief goede woning. Belangrijke ontwikkelingen in het werkgebied van Domesta zoals krimp, vergrijzing en betaalbaarheid, houdt Domesta goed in de gaten. Domesta gaat hierbij terecht de discussie aan over het verschil van inzicht in demografische prognoses. Daar waar zij afwijkt van de door lokale en provinciale overheden gestelde visies, doet zij dit met goede argumenten. Domesta heeft in haar ondernemingsplan betaalbaarheid als belangrijk thema opgenomen. De visitatiecommissie vindt dit – gezien de ontwikkelingen in het werkgebied – terecht. De ambities op dit thema zijn goed, maar de prestaties blijven achter (zoals reeds beoordeeld in paragraaf 2.3) De visitatiecommissie vindt het te waarderen dat zij in 2014 een woonlastenonderzoek heeft laten uitvoeren onder haar huurders en vanaf medio 2014 alsnog een relatief lage huurverhoging doorvoert.

2.7 Totaalbeoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven en Ambities

De totaalbeoordeling voor Presteren naar Opgaven en Ambities bedraagt 7,6. Dit cijfer komt tot stand door weging van de beoordelingen Presteren naar Opgaven (75 procent) en Ambities in relatie tot de opgaven (25 procent).

Presteren naar Opgaven en Ambities		
	Cijfer	Weging
Prestaties in het licht van de opgaven	7,4	75%
Ambities in relatie tot de opgaven	8,0	25%
Gemiddelde score	7,6	

3 Presteren volgens Belanghebbenden

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

Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens in totaal zeven face-to-face gesprekken en drie telefonische gesprekken geïnterviewd over de prestaties van Domesta. De interne partijen die zijn gesproken, zoals het driehoofdig bestuur, de OR en de RvC, hebben geen oordeel gegeven over de corporatie.

3.1 De belanghebbenden van Domesta

Hieronder volgt een beschrijving van de belangrijkste belanghebbenden van deze corporatie en de mate van overleg wat de corporatie voert met deze belanghebbenden.

Huurdersplatform en bewonerscommissies

De formele vertegenwoordiging vindt plaats via het Huurdersplatform. In dit Huurdersplatform zijn vertegenwoordigers van de verschillende lokale huurdersverenigingen, namelijk:

- Huurdersvereniging Domesta Coevorden
- Stichting Bewonersraad Domesta Emmen
- Huurdersvereniging Domesta Hoogeveen

Domesta heeft middels een samenwerkingsovereenkomst afspraken gemaakt met het Huurdersplatform aangaande overleg tussen de corporatie en het platform en de verschillende verantwoordelijkheden. Jaarlijks vindt er meerdere keren overleg plaats tussen beide partijen waarin onder andere het jaarverslag, de begroting en de huurverhoging worden besproken. De visitatiecommissie heeft het Huurdersplatform gesproken.

Naast het huurdersplatform heeft een deel van de huurders van Domesta zich georganiseerd in bewonerscommissies. Zo zijn er in de gemeente Emmen 15 bewonerscommissies. Ook in de andere gemeenten waar Domesta bezit heeft, zijn bewonerscommissies actief. De corporatie maakt eveneens gebruik van (tijdelijke) klankbordgroepen om contact te onderhouden met huurders en huurders te betrekken bij de uitvoering van grootschalige renovatie- en onderhoudsplannen.

Samen met het Huurdersplatform onderzocht Domesta in 2014 of een meer eigentijdse vorm van zeggenschap mogelijk is: de Participatieraad. Het bleek niet eenvoudig om hiervoor voldoende bewoners te interesseren. Het is onzeker of deze participatieraad tot stand komt.

Gemeenten

Het meeste bezit van Domesta is te vinden in de gemeenten Emmen, Coevorden en Hoogeveen. De visitatiecommissie heeft met wethouders en ambtenaren (op het terrein van wonen, zorg en welzijn en leefbaarheid) van alle drie deze gemeente gesproken. Met de gemeente Emmen is er een lokaal akkoord en heeft Domesta prestatieafspraken gemaakt. Ook in het laatste jaar van het akkoord werkte de corporatie in werkgroepen aan de uitvoering van de diverse afspraken en benoemde thema's. Doelstelling in Hoogeveen blijft om zo spoedig mogelijk te komen tot nieuwe prestatieafspraken met de gemeente. Doel is deze afspraken te koppelen aan een traject dat de gemeente start om te komen tot een nieuwe woonvisie. Wel zijn er – in afwachting van een lokaal akkoord – met de gemeente overleggen geweest over specifieke onderwerpen om tot praktische afspraken te komen. Dit betrof de onderwerpen urgentie en de huisvesting van bijzondere doelgroepen. Zowel op bestuurlijk als ambtelijk niveau voert Domesta met de gemeenten Emmen, Coevorden en Hoogeveen structureel overleg. Met de gemeente Borger-Odoorn gebeurt dit niet, omdat Domesta hier slechts een tiental woningen verhuurt.

Zorgpartijen

Met enkele zorgaanbieders werkt Domesta veel samen. Deze heeft de visitatiecommissie gesproken. Dit zijn: Treant, Tangenborgh en Promens Care.

- Zorggroep Tangenborgh is er voor ouderen in Zuidoost-Drenthe. De zorgorganisatie biedt een breed palet aan zorg en zijn specialist op het gebied van psychogeriatric (dementie). Domesta en Tangenborgh hebben een strategische alliantie. Domesta heeft het vastgoed en Tangenborgh de zorg. Het meest recente samenwerkingsproject was Heidehiem. Domesta en Zorggroep Tangenborgh zijn voor de nieuwbouw een nauw samenwerkingsverband aangegaan. Heidehiem is een woon- en zorgcentrum dat even buiten het centrum van Emmen ligt in een bosrijke omgeving in de wijk Emmermeer. Begin 2012 is de nieuwbouw geopend, die het oude gebouw, daterend uit de jaren vijftig heeft vervangen.
- Treant Zorggroep is een centrum voor verpleeg- en ouderenzorg in de regio Hoogeveen-Emmen-Stadskanaal. Het bestrijkt hiermee een groot deel van het werkgebied van Domesta. Domesta en Treant Zorggroep werken al jarenlang samen. Domesta heeft verschillende zorgvastgoedcomplexen waar Treant de zorg verleent. Domesta leverde in 2014 het project Bilderdijk in Hoogeveen op. Een wooncomplex met 118 appartementen waar mensen met een zorgvraag zo zelfstandig en normaal mogelijk kunnen wonen. Treant Zorggroep huurt het gebouw voor een periode van tien jaar. Zij levert de zorg en aanvullende diensten aan de bewoners.
- Promens Care helpt mensen in Drenthe met een verstandelijke beperking en psychiatrische problematiek. Een deel van haar cliënten woont in beschermde woonvormen. Promens Care huurt van Domesta woningen/vastgoed.

Welzijnspartijen

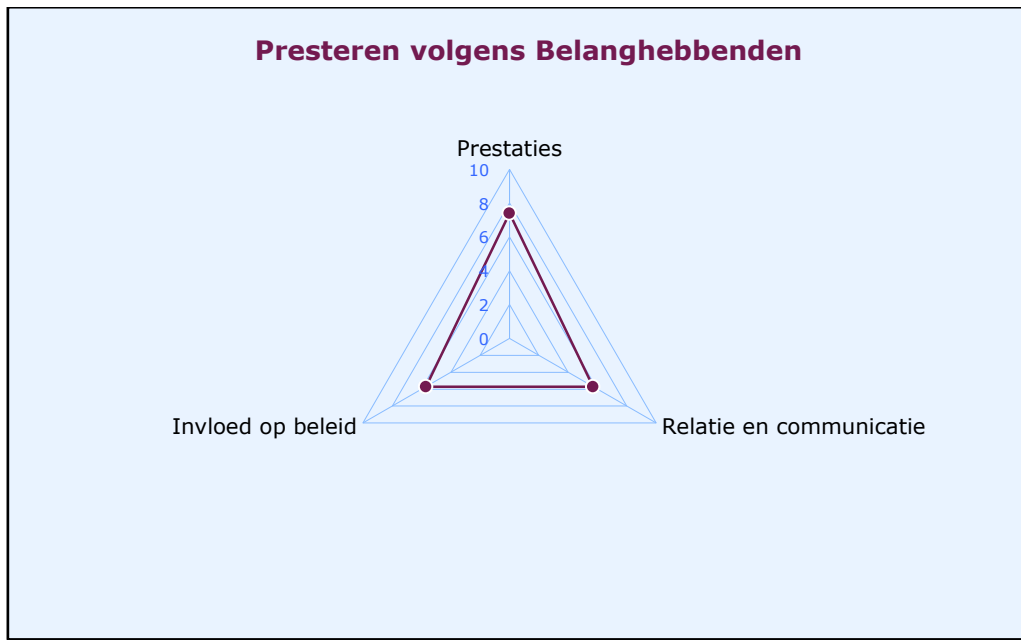
Vergrijzing, leefbaarheid, betaalbaarheid en individuele (schuld)problematiek zijn relevante thema's voor Domesta. De visitatiecommissie heeft daarom met verschillende en welzijnspartijen gesproken. Dit zijn:

- Humanitas
- Stichting Welzijn Hoogeveen
- Maatschappelijk Welzijn Coevorden
- Leger des Heils

Collega-corporaties

Domesta werkt in de regio samen met andere corporaties. De drie belangrijkste zijn: Lefier, Woonservice Drenthe en Woonconcept. Met de twee eerstgenoemde heeft de visitatiecommissie gesproken.

3.2 Beoordeling belanghebbenden



Presteren volgens Belanghebbenden			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Prestaties		7,4	50%
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	7,6		
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	7,7		
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	7,6		
4. (Des)investeringen in vastgoed	7,1		
5. Kwaliteit van wijken en buurten	7,2		
Relatie en communicatie		5,7	25%
Invloed op beleid		5,7	25%
Gemiddelde score		6,6	

Detailbeoordeling belanghebbenden	Huurders	Gemeente(n)	Overige belanghebbenden	Gemiddelde cijfer
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie				
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	6,8	8,0	8,0	7,6
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	8,0	7,6	7,6	7,7
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	7,0	7,7	8,0	7,6
4. (Des)investeringen in vastgoed	6,8	7,2	7,4	7,1
5. Kwaliteit van wijken en buurten	6,3	7,4	7,9	7,2
Tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie	4,0	6,6	6,5	5,7
Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie	5,0	6,1	6,0	5,7

3.3 Verbeterpunten belanghebbenden

De door de belanghebbenden aangedragen verbeterpunten voor de corporatie zijn gegroepeerd naar thema:

1. Gezicht van Domesta aanscherpen en communicatie verbeteren

Diverse belanghebbenden geven aan dat Domesta haar gezicht of profiel naar buiten toe kan aanscherpen. Onderstaande opmerkingen zijn vooral afkomstig van gemeenten en collega-corporaties. Zorgpartijen geven meestal een ander beeld. De verbeterpunten die de belanghebbenden noemen zijn:

- Meer naar buiten gericht zijn als corporatie. 'Klop als Domesta ook eens zelf op de deur van belanghebbenden' zegt een van de belanghebbenden. Sommige belanghebbenden geven aan dat de organisatie intern gericht is.
- Het aanscherpen van de profilering, bijvoorbeeld een sobere corporatie of een corporatie met een zorgprofiel.
- Versterk het gezicht van Domesta. Belanghebbenden realiseren zich dat dit laatste met de huidige structuur lastig is en een groeiproces blijft. Zij geven aan het in ieder geval prettig te vinden als het voor belanghebbenden duidelijk is wie het aanspreekpunt is van de corporatie.
- De besluitvaardigheid versnellen. De besluitvorming gaat nu volgens sommige belanghebbenden over veel schijven en dit trekt een wissel op de samenwerking. Slagvaardigheid verbeteren zit vooral in de doorlooptijd van idee tot feitelijke stappen. Volgens de ene belanghebbende is dit sinds de fusie in 2006 een probleem. Een andere belanghebbende geeft aan dat dit komt door de nieuwe structuur. Er zijn ook belanghebbenden die Domesta al slagvaardig vinden.
- Meer naar buiten gericht zijn. Anderen (met name zorgorganisaties) zeggen: 'Laat vooral de toegankelijkheid en de beschikbaarheid van mensen intact. Ga door op hetzelfde spoor. Behoud of verstevig de opgebouwde banden, juist nu zowel de corporatiesector als de zorgsector (financieel) onder druk staan.'

2. Belanghebbenden meer betrekken bij beleidsontwikkeling:

Vrijwel alle belanghebbenden geven aan nauwelijks betrokken te worden door Domesta bij beleidsvorming (aan de voorkant). Zij wensen dit wel. Zij geven de volgende verbeterpunten mee:

- Actiever partijen betrekken bij beleidsontwikkeling.
- Meer samen met partijen de maatschappelijke opgaven in beeld brengen, bijvoorbeeld op het gebied van de snel veranderende samenleving, huisvesting statushouders, betaalbaarheid, scheiden van wonen en zorg en WMO. Met name op het thema betaalbaarheid kan de corporatie naast professionele samenwerkingspartners ook de huurders erbij betrekken. Domesta kan bijvoorbeeld nog meer op duurzaamheid investeren, ten gunste van de betaalbaarheid van woonlasten.
- Op bestuurlijk niveau gezamenlijk met elkaar om tafel gaan om een gedeelde visie te ontwikkelen. Zowel gemeenten als zorg- en welzijnspartijen vinden dit belangrijk.
- Prestatieafspraken maken met gemeente(n) over hoe de opgaven gezamenlijk op te pakken. Een gemeente geeft aan daarbij een andere vorm te willen gebruiken dan de traditionele prestatieafspraken. 'We hebben een ander gesprek nodig,' wordt gezegd. Prestatieafspraken ondertekenen kan dan wel als technische afronding van dit gesprek.
- Samen praten over de nieuwe wettelijke context, waarin de gemeente(n) en corporaties verschillende posities ten opzichte van elkaar hebben.
- Duidelijk(er) communiceren aan belanghebbenden wat wel en wat niet (meer) kan, met name op financieel gebied.

3. Meer innoveren en experimenteren op het gebied van wonen en zorg en betaalbaarheid:

Deze verbeterpunten werden voornamelijk genoemd door zorgpartijen:

- Bij nieuwbouwprojecten in de zorg breder kennis krijgen van de ontwikkelingen in de zorg. Niet alleen van zorgpartijen, maar ook daarbuiten.
- Samen met zorgpartijen op zoek gaan naar innovatie op het thema betaalbaarheid en levensloopbestendigheid van zorgwoningen. Dit kan bijvoorbeeld door te experimenteren met nieuwe manieren van aanbesteding. Daarnaast kan gedacht worden aan eenvoudigere, maar betaalbare woningen voor bepaalde groepen. De strategische samenwerking met zorgpartijen zou op dit punt kunnen worden verbreed.
- Stappen zetten in mensen langer thuis laten wonen. Bijvoorbeeld door te werken aan innovatieve concepten/modellen van geclusterd wonen en hierover (samen met zorgpartijen) in gesprek te gaan met gemeente(n).

4. Krimp en herstructurering van wijken:

- In gezamenlijkheid sociale aantrekkelijkheid van de bepaalde wijken verbeteren.
- In beeld brengen welke wijken in het kader van krimp de komende jaren worden geherstructureerd?
- Voorzichtig zijn met de verkoop van huurwoningen in gebieden waar mogelijk geherstructureerd gaat worden.
- Overwegen of Domesta een rol kan spelen in het uit de markt halen van particulier bezit. Bijvoorbeeld door het na aankoop te verhuren en dan weer te verkopen of te herstructureren. Gedacht wordt aan het idee van een opkoopfonds.

5. Toegankelijkheid van de organisatie voor huurders verbeteren:

- (Telefonische) vragen, verzoeken of klachten van huurders sneller afhandelen. Linkerhand moet weten wat de rechterhand doet.

3.4 Conclusies en motivatie

De belanghebbenden hebben hun oordeel gegeven op drie terreinen. Dat zijn de maatschappelijke prestaties van de corporatie, de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie. Gemiddeld scoort Domesta een 6,6 op het Presteren volgens Belanghebbenden. Dit cijfer is het gemiddelde van een ruim voldoende tot goede score voor de maatschappelijke prestaties en een net voldoende score op het gebied van communicatie en invloed op beleid.

a. Maatschappelijke prestaties

Bij de maatschappelijke prestaties geven de belanghebbenden een oordeel op de vijf prestatievelden. Wanneer belanghebbenden geen ervaring hebben op bepaalde deelgebieden onthouden zij zich van een oordeel.

Huisvesting van de primaire doelgroep

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,6.

Op dit onderdeel zijn de thema's betaalbaarheid en beschikbaarheid beoordeeld. Op het thema betaalbaarheid geven sommige belanghebbenden een lagere score. De reden hiervoor is dat Domesta tot en met medio 2014 de maximaal toegestane huurverhoging heeft doorgevoerd. Dit rekenen zij Domesta extra aan omdat betaalbaarheid voor de huurders van Domesta een steeds belangrijker issue wordt. Een enkele belanghebbende geeft Domesta wel een goed cijfer op dit punt. Domesta heeft in bepaalde wijken wel betaalbare woningen verhuurd (met name appartementen). Ten aanzien van de beschikbaarheid van huisvesting voor de doelgroep geven belanghebbenden Domesta over het algemeen een goede score.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

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

Vrijwel alle belanghebbenden geven Domesta een ruim voldoende tot goede score. Zij zeggen: 'Domesta heeft een coöperatieve houding en zoekt naar oplossingen. Domesta voert de gewenste en noodzakelijke aanpassingen goed door. Er is veel keuze voor de huurder.' Zorgpartijen beschouwen Domesta als een goede samenwerkingspartner bij het zorgvastgoed. Ze zijn bereid om mee te denken en mee te financieren. Zorgpartijen hebben het gevoel dat Domesta samen met hen optrekt om tot een goed resultaat te komen. Recentelijk heeft de corporatie in Emmen een mooi complex (Heidehiem) voor deze doelgroep geopend. Ook voor het huisvesten van andere bijzondere doelgroepen die zorg nodig hebben, vinden belanghebbenden dat Domesta klaar staat. Een belanghebbende zegt: 'Dit doen ze echt goed.'

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,6.

Vrijwel alle belanghebbenden vinden dat Domesta woningen van goede kwaliteit verhuurd.

Domesta doet het onderhoud goed en consistent. De visitatiecommissie heeft uitsluitend goede signalen hierover gehoord. Wel werd de keerzijde benoemd: 'Er hangt een prijskaartje aan' (is reeds beoordeeld in paragraaf 'huisvesting van de primaire doelgroep'). De meeste belanghebbenden zijn te spreken over het feit dat Domesta haar bezit verduurzaamd. Sommigen wensen dat het tempo om woningen te verduurzamen verhoogd wordt en dat investeringen zo min mogelijk ten laste worden gebracht van huurders.

De afgelopen periode heeft Domesta de vestigingen in Coevorden en Hoogeveen gesloten. Eveneens is de organisatie anders ingericht. Het huurdersplatform geeft aan dat de dienstverlening sindsdien iets achteruit is gegaan. Soms krijg je de huurder die belt een antwoordapparaat, soms moet je lang wachten voor je iemand aan de lijn krijgt en vaak weet degene die de telefoon opneemt niet bij wie de huurder terecht kan met zijn vraag.

(Des)investeren in vastgoed

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

Belanghebbenden zijn over het algemeen tevreden over de kwaliteit van de nieuwbouwcomplexen en herstructureringsprojecten die Domesta realiseert. De projecten die partijen noemen zijn: Bilderdijk in Hoogeveen, het woonzorgcomplex Heidehiem in Emmen en de brede school in Coevorden. Een belanghebbende geeft aan blij te zijn dat Domesta de sloop van een flatgebouw (de Arend) niet heeft doorgezet, zodat er betaalbare woningen beschikbaar blijven voor woningzoekenden en bijzondere doelgroepen. De transformatie van de wijk de Binnenvree is eveneens genoemd als een van de geslaagde projecten van Domesta. Belanghebbenden typeren Domesta daarbij als volgt: 'Dat heeft Domesta heel goed gedaan. Ze opereren goed en maken zorgvuldige afwegingen.' Daar waar de ene belanghebbende lovend is over de wijze waarop Domesta de buurt meeneemt in (complexe of lastige) projecten, uit de andere belanghebbende hierop kritiek. Huurders geven aan dat de nieuwbouw mooi is, maar dat de huren niet te betalen zijn. Dat drukt de score op (des)investeren in vastgoed naar beneden.

Kwaliteit van wijken en buurten

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,2.

Belanghebbenden zijn tevreden over de wijze waarop Domesta met de kwaliteit van wijken bezig is. Enerzijds doet zij dit door herstructureringsprojecten en door te participeren in samenwerkingsverbanden (bijvoorbeeld De Smederijen in Hoogeveen en voorheen in Emmen Revisited). Belanghebbenden zijn positief over de bijdragen die Domesta hierin levert. Een belanghebbende zegt: 'Ik ben blij met een corporatie die verder kijkt dan alleen maar stenen stapelen.' Een voorbeeld van de wijze waarop Domesta bezig is met wijken: de projecten die Domesta organiseert rondom de brede school in Coevorden. Eveneens worden (reeds) hierboven genoemde herstructureringsprojecten genoemd. Vrijwel alle belanghebbenden geven aan dat er nog een opgave ligt om de kwaliteit van sommige wijken (verder) te verbeteren. Dit bedoelen belanghebbenden meestal niet als kritiek op Domesta, maar ziet men als iets waar gezamenlijk de schouders onder gezet kunnen worden. De opgave ligt vooral in een aantal sterk verouderde naoorlogse wijken (bijvoorbeeld Bargeres).

Eveneens wijst een belanghebbende erop dat Domesta goed zorgt voor de huisvesting van GGZ-cliënten, maar dat dit ook een keerzijde heeft. Deze groep huurders zorgt vaak voor overlast. De zorg die Domesta voor de buurt heeft schiet hierbij tekort, stelt deze belanghebbende.

b. Relatie en wijze van communicatie met de corporatie

De belanghebbenden beoordelen de wijze van communicatie met Domesta met gemiddeld een 5,7. Het verschil in scores loopt sterk uiteen variërend van een ruim onvoldoende tot een goede score. Het huurdersplatform en welzijnsorganisaties geven een (ruime) onvoldoende. Gemeenten geven een voldoende tot ruime voldoende. Zorgpartijen zijn van mening dat de wijze van communiceren van Domesta goed is.

Enkele belanghebbenden geven aan een groot verschil te zien tussen de vroegere periode dat Domesta een eenhoofdig bestuur had en de huidige periode met een driehoofdig bestuur. De ene belanghebbende is blij met de recente veranderingen; de ander juist niet. Degenen die blij zijn met de veranderingen vinden het prettig dat Domesta nu meer een beweging maakt richting de kerntaak.

Zorgpartijen hebben nog steeds dezelfde aanspreekpunten als voorheen en zijn daar zeer tevreden over. Zij zijn blij met de goede persoonlijke contacten op bestuurlijk niveau en met de rest van de organisatie. Zij vinden de lijnen kort, bestuurders en medewerkers goed bereikbaar en toegankelijk. Degenen die niet blij zijn met de veranderingen, missen een duidelijk 'gezicht' van Domesta, met name in de regio. Huurders en welzijnsinstanties geven aan dat het niet altijd meer duidelijk is wie het aanspreekpunt is bij Domesta. Ze hebben de indruk dat afdelingen onderling niet meer van elkaar weten wat ze doen. Als een huurder belt, dan blijkt het heel lastig de juiste medewerker te spreken te krijgen. Een belanghebbende zegt het als volgt: 'Er zijn nu allerlei tussenlagen en dan komt het niet verder.' Domesta wordt een intern gerichte club genoemd en dat uit zich in de wijze waarop zij communiceert. Enkele belanghebbenden constateerden de verandering naar een driehoofdig bestuur toevallig via andere kanalen en bij de visitatiegesprekken dachten enkele belanghebbenden dat er overgegaan was naar een tweehoofdig bestuur. Ook is niet altijd bekend wie welke taak heeft en wie waarop aanspreekbaar is. Een belanghebbende vroeg zich af: 'Hebben ze de gebieden verdeeld of is er een inhoudelijke taakverdeling?' Daarnaast vinden enkele belanghebbenden dat de wijze van communiceren bij gevoelige zaken handiger kan (bijvoorbeeld de Molukse buurt en Bilderdijk). Andere belanghebbenden loven de corporatie juist op dit punt. Blijkbaar verschilt de relatie en wijze van communiceren per partij en lopen daarmee de oordelen uiteen.

c. Mate van invloed op het beleid van de corporatie

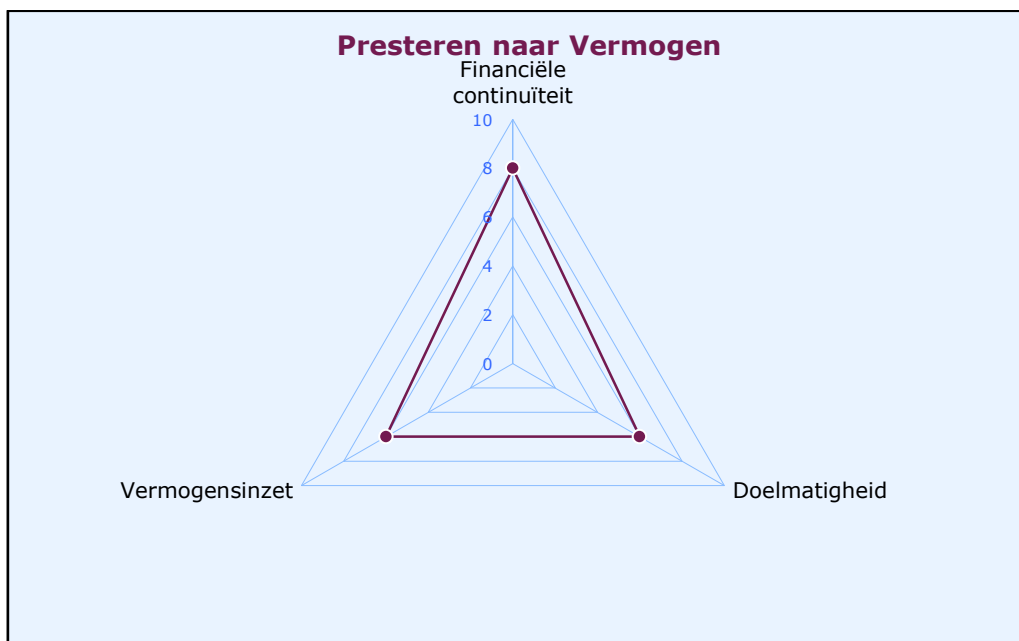
De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 5,7. De scores die belanghebbenden aan Domesta geven, lopen evenals in de vorige paragraaf uiteen. Zorgpartijen zijn het meest tevreden en vinden de mate van invloed die zij hebben op het beleid van Domesta ruim voldoende. Gemeenten en collega-corporaties geven hiervoor een voldoende en steken tegelijkertijd de hand in eigen boezem: dat men elkaar beter bij het beleid kan betrekken geldt over en weer. Wethouders met volkshuisvesting in hun portefeuille zijn over het algemeen positiever over de mate waarin Domesta hen betreft bij het beleid, dan wethouders met een zorg- en welzijnsportefeuille. Dat komt doordat Domesta in de praktijk vaker overleg heeft met de wethouders Volkshuisvesting, onder meer over lopende projecten op het gebied van wonen.

De score van het huurdersplatform en welzijnspartijen drukt het gemiddelde cijfer behoorlijk naar beneden. Zij geven een onvoldoende. Bij het huurdersplatform betreft de onvoldoende met name de eerste jaren van de visitatieperiode. Zij is positiever gestemd over de recente ontwikkelingen. Domesta legt beleidszaken weer op tafel ter bespreking met huurders. Processen verlopen soms nog wel wat traag, zegt het huurdersplatform. Welzijnspartijen vinden het de laatste tijd niet altijd helder bij wie je moet zijn en hebben soms het gevoel dat Domesta zich terug wil trekken uit het sociale domein.

4 Presteren naar Vermogen

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

4.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen



Presteren naar Vermogen			
		Cijfer	Weging
Financiële continuïteit		8,0	30%
Doelmatigheid		6,0	30%
Vermogensinzet		6,0	40%
Gemiddelde score		6,6	

4.2 Conclusies en motivatie

Financiële continuïteit

Bij dit onderdeel beoordeelt de commissie of de corporatie haar financiële positie als maatschappelijk ondernemer in voldoende mate duurzaam op peil houdt.

De visitatiecommissie constateert dat Domesta voldoet aan het ijkpunt. Dat wil zeggen dat ze voldoet aan de externe en algemene toezichtseisen voor vermogen en kasstromen. De visitatiecommissie constateert dat Domesta financieel gezien een zeer degelijke corporatie is die voldoet aan de door het WSW en het CFV gestelde normen en de afgelopen jaren van het CFV een positief oordeel heeft gekregen ten aanzien van continuïteit en solvabiliteit.

De degelijkheid van Domesta uit zich onder meer in het feit dat haar financiële kengetallen ver boven de norm zijn en dat ze geen verbindingen heeft. Domesta heeft een goede kasstroom en veel financiële ruimte. Dit is hier een pluspunt. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

	2010	2011	2012	2013	2014	Norm
Continuïteitsoordeel	A1	A1	A1	*	*	A
Solvabiliteitsoordeel	Voldoende	Voldoende	Voldoende	*	*	Voldoende
ICR/Rente dekkingsgraad	2,6	3,1	2,9	2,8	2,3	> 1,4
Loan To Value (BW)	**	**	**	**	0,7	< 0,75
Debt Service Coverage Ratio (DSCR)	**	**	**	**	5	> 1,0

Bronnen: CIP 2011, 2012, 2013, 2014-IV

* zijn per 2013 vervallen, ** vanaf 2014 verplicht

Doelmatigheid

Bij dit onderdeel wordt door de commissie beoordeeld of de corporatie een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. Domesta voldoet aan het ijkpunt. Domesta heeft een iets beter dan gemiddelde bedrijfsvoering in vergelijking met referentiecorporaties. De commissie constateert dat de netto bedrijfslasten de afgelopen jaren licht gedaald zijn, waardoor deze circa 8 procent lager zijn dan de referentiecorporaties (verslagjaar 2013). Eveneens valt op dat het aantal verhuureenheden per fte toegenomen is in de afgelopen jaren. In 2011 had Domesta 93 verhuureenheden per fte. In 2013 waren dit er 101. Daar staat tegenover dat de personeelskosten per fte sinds 2011 wel 7 procent gestegen zijn (verslagjaar 2013). Domesta wordt – mede omdat zij in een krimpgebied zit – steeds meer een beheercorporatie en de commissie vindt het daarom passend dat de bedrijfslasten lager liggen dan bij referentiecorporaties en ten opzichte van het gemiddelde in de sector. De commissie beoordeelt dit onderdeel daarom met een 6. De corporatie had een hogere score kunnen krijgen, indien zij met het bezuinigingsproject van Domesta, genaamd Slim Vitaal, een grotere stap had gezet richting een (nog meer) sobere en doelmatige bedrijfsvoering. Domesta had deze – inmiddels afgeronde – reorganisatie voorzichtig ingezet.

Kerngegevens	Corporatie	Referentie corporatie	Landelijk gemiddelde
Netto bedrijfslasten per vhe (2013)	1.275	1.388	1.366
Toename netto bedrijfslasten (2011-2013)	-0,6%	6,7%	16,2%
Aantal vhe per fte (2013)	101	93	97
Personeelskosten per fte (2013)	€ 74.640	€ 71.018	€ 72.305

Bron: CFV, Corporatie in Perspectief 2014

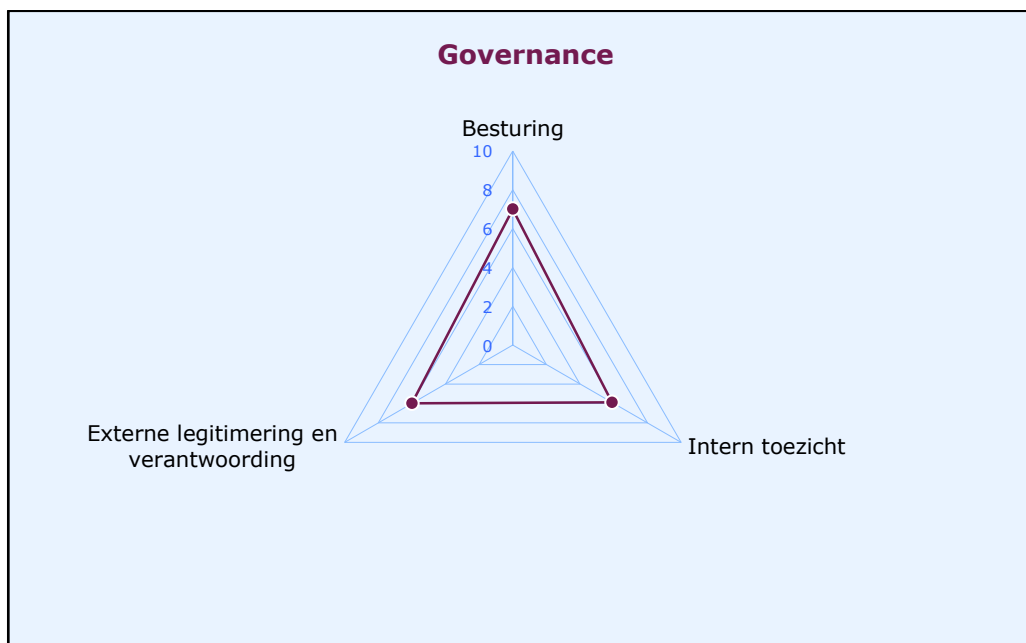
Vermogensinzet

De commissie beoordeelt bij dit onderdeel of en op basis waarvan de corporatie de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt en/of zij haar financiële mogelijkheden benut voor het realiseren van prestaties. Domesta kan de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoorden en motiveren. De visitatiecommissie constateert dat Domesta een goede kasstroom en veel financiële ruimte heeft. Domesta voldoet aan het ijkpunt en de commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6. De corporatie had een hogere score kunnen ontvangen als zij haar relatief grote financiële ruimte nog meer had ingezet voor de opgaven, bijvoorbeeld het eerder doorvoeren van een lagere (dan de maximaal toegestane) huurverhoging. Betaalbaarheid is namelijk een belangrijk thema in het werkgebied van Domesta. Toch heeft Domesta tot en met 2014 de wettelijk toegestane huurverhoging volledig doorgevoerd.

5 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.

5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance



Governance			
	Cijfer	Cijfer	Cijfer
Besturing			7,0
- Plan		7,0	
<i>Visie</i>	7		
<i>Vertaling doelen</i>	7		
- Check		7,0	
- Act		7,0	
Intern toezicht			5,9
- Functioneren RvC		5,7	
<i>Samenstelling van de RvC</i>	6		
<i>Rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord</i>	6		
<i>Zelfreflectie</i>	5		
- Toetsingskader		6,0	
- Toepassing Governancecode		6,0	
Externe legitimatie en verantwoording			6,0
- Externe legitimatie		6,0	
- Openbare verantwoording		6,0	
Gemiddelde score			6,3

5.2 Conclusies en motivatie

Besturing

Bij besturing vormt de commissie zich een oordeel over de kwaliteit van het besturingsproces: prestatiebesturing en strategievorming. De besturing omvat de onderdelen Plan, Check en Act. Domesta voldoet op alle punten aan het ijkpunt en de commissie constateert dat er ook pluspunten zijn. De commissie beoordeelt de besturing daarom op alle onderdelen met een score 7,0. Hieronder volgt een toelichting per onderdeel.

Plan

Bij de planfase beoordeelt de commissie twee onderdelen: visie en vertaling doelen. Deze twee onderdelen worden hieronder toegelicht.

- **Visie**

Domesta voldoet aan het ijkpunt. Domesta heeft een actuele visie vastgelegd op haar eigen positie en toekomstig functioneren. Relevante documenten, die de visitatieperiode betreffen, zijn onder meer: het ondernemingsplan 2007-2012 en het Ondernemingsplan 2012-2016 'Verbinden & Versterken'. Het werkgebied van Domesta heeft te maken met krimp en vergrijzing van de bevolking en is een economisch zwakke regio. Het is een pluspunt dat Domesta in haar plannen rekening houdt met deze ontwikkelingen en onzekerheden door verschillende scenario's door te rekenen. Met name de economische situatie en het effect op de huurmarkt is onzeker. In 2013 heeft Domesta het ondernemingsplan herijkt op deze aspecten in combinatie met financiële effecten van de verhuurdersheffing van het Rijk en de ontwikkelingen in de zorg. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

- **Vertaling doelen**

Domesta vertaalt haar ondernemingsplannen naar strategische en tactische doelen, operationele activiteiten en naar financiële randvoorwaarden op een wijze dat deze te monitoren zijn. Enerzijds betreft het doelen om plannen te gaan maken in een bepaald jaar, bijvoorbeeld: "In 2016 hebben we het gewenste voorzieningenniveau in wijken/dorpen in beeld gebracht". Anderzijds betreft het doelen, waarbij de effecten voor de huurders en/of de maatschappij benoemd zijn, bijvoorbeeld: "In 2014 wordt de tevredenheid van huurders over participatie beoordeeld met tenminste een 7,5". De visitatiecommissie is van mening dat de verschillende type doelstellingen SMART zijn en daarom goed te monitoren. Dit is een pluspunt. De ondernemingsplannen zijn vertaald naar jaarplannen, de jaarlijkse begroting, jaarlijkse afdelingsplannen en beleid op onderdelen. Domesta heeft onder andere beleidsdocumenten op het gebied van: vastgoedsturing (2011), verkoopbeleid (2012), portefeuilleplan (2013) en huurbeleid. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Check

Domesta voldoet aan het ijkpunt en wordt beoordeeld met een 7. Domesta beschikt over een monitoring- en rapportagesysteem waarmee periodiek gevolgd en gemeten wordt hoe de voorgenomen prestaties vorderen. De voortgang van de doelen van het Ondernemingsplan monitort zij jaarlijks in het jaarplan. Daarnaast heeft ze (financiële) trimesterrapportages, waarin een overzichtelijke scorecard is opgenomen. Met deze scorecard checkt ze of investeringen passen binnen de kaders van de begroting.

Act

Domesta voldoet aan het ijkpunt. Ze stuurt bij indien zij afwijkingen constateert. In eerste instantie door acties om doelen alsnog te realiseren. In tweede instantie door de doelen zelf aan te passen indien zich veranderende omstandigheden voordoen. In 2013 heeft zij noodgedwongen projecten 'on hold' gezet. Dit had te maken met het feit dat het WSW in 2013 op basis van een doorberekening van het regeerakkoord sectorbreed de borging van de financieringsbehoefte van projecten beperkte. Ook Domesta had hiermee te maken. De visitatiecommissie vindt de wijze waarop Domesta met deze veranderende situatie is omgegaan een pluspunt. In 2014 heeft zij alsnog een inhaalslag gemaakt en de 'on hold' gezette projecten gerealiseerd. De commissie beoordeelt deze actieve wijze van bijsturen met een 7.

Intern toezicht

De beoordeling van het Intern Toezicht bestaat uit drie meetpunten. Dit zijn: Het functioneren van de raad van commissarissen, het gebruik van een toetsingskader en het naleven van de Governancecode. De commissie beoordeelt het intern toezicht met een 5,9.

Functioneren RvC

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

Hieronder worden deze onderdelen besproken en het oordeel toegelicht.

- **Samenstelling van de RvC**

Domesta voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De raad van commissarissen gebruikt bij de werving van nieuwe leden een profielschets, die past bij de aard en de activiteiten van de corporatie. Onderkende aandachtsgebieden – naast algemene kennis en vaardigheden als toezichthouder – zijn: volkshuisvesting/ruimtelijke ordening, financieel-economisch, juridisch, communicatie, zorg en welzijn, bewonersparticipatie en innovatie. De meest recente profielschets dateert uit 2006 en is daarna geactualiseerd bij de werving van nieuwe leden. De raad van commissarissen werft nieuwe leden in principe buiten de eigen kring en openbaar. In 2011 heeft zij twee leden benoemd die niet zijn geworven via een openbare procedure. Deze werden aangedragen via het netwerk van de raad, maar waren geen bekenden van de raadsleden zelf. In het jaarverslag 2011 is toegelicht waarom de corporatie hier afwijkt van de Governancecode (zie artikel III.3.1) om openbaar te werven. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

- **Rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord**

Domesta heeft de afgelopen jaren enkele belangrijke veranderingen doorgemaakt die inzicht geven in de wijze waarop de raad haar rollen vervult. Tot begin 2014 was er sprake van een eenhoofdige bestuurder. De laatste eenhoofdige bestuurder was gedurende drie jaar in dienst bij Domesta. Tussen de raad en deze bestuurder was sprake van een zekere spanning. Zo vond de bestuurder dat de raad zich soms teveel met bestuurszaken bemoeide, terwijl de raad van mening was onvoldoende informatie te ontvangen. Bij het vertrek van de bestuurder heeft de raad besloten (per november 2014) de management-laag te laten promoveren tot de bestuurslaag. De MT-laag is hiermee verdwenen. Twee MT-leden behoren nu tot het driehoofdige bestuur. Het derde bestuurslid (een interne kandidaat) is via openbare werving geselecteerd.

De visitatiecommissie is van mening dat hiermee een bijzondere bestuursconstructie is ontstaan, die zowel voordelen als risico's met zich mee brengt. Een voordeel is dat de organisatiekosten per saldo lager zijn². Een ander voordeel is dat hierdoor een ander type leiderschap is ontstaan, waarbij sprake is van gedeelde verantwoordelijkheid tussen bestuurders. Een risico is dat de raad van commissarissen te veel gaat zitten op de stoel van het bestuur. De raad van commissarissen is zich hiervan bewust. Ze houdt haar rollen in de gaten. De relatie tussen de raad en het bestuur is voldoende open, zakelijk en professioneel om elkaar aan te spreken. De beoordeling en beloning van de afzonderlijke bestuursleden is conform het beoordelings- en beloningsbeleid. De visitatiecommissie concludeert daarmee dat Domesta op dit moment voldoet aan het ijkpunt en beoordeelt dit onderdeel daarom met een 6. De visitatiecommissie kan (nog) geen uitspraken doen hoe deze nieuwe structuur in de toekomst uitpakt in het kader van de rolopvatting van de raad. Op dit moment zit de raad dicht op het bestuur, hetgeen passend is bij de situatie van dit moment. De visitatiecommissie signaleert dat het (terecht) een gesprekspunt is tussen het nieuwe bestuur en de raad. De commissie vindt het passend dat de raad in de nabije toekomst weer meer op afstand van het bestuur gaat functioneren.

- **Zelfreflectie**

De raad van commissarissen bespreekt buiten aanwezigheid van de bestuurder, zowel het eigen functioneren als dat van de individuele leden van de RvC. Dit was bij de RvC van Domesta in 2011, 2013 en 2014 het geval. Het is een minpunt dat de zelfevaluatie niet jaarlijks heeft plaatsgevonden (in 2012 was er geen zelfevaluatie). Eveneens is het een minpunt dat van de zelfevaluaties niet altijd een verslag aanwezig is (verslag 2011 ontbreekt). Daarmee voldoet Domesta niet aan het ijkpunt en beoordeelt de commissie dit onderdeel met een 5. De commissie is wel van mening dat de raad van commissarissen de uitgevoerde zelfevaluaties (in 2013 en 2014) serieus en goed ter hand heeft genomen. In maart 2013 heeft de raad met behulp van een externe begeleider een zelfevaluatie gedaan, waarbij naar de mening van de visitatiecommissie een goede verdiepingsslag is gemaakt. In december 2014 heeft de raad haar eigen zelfevaluatie begeleid. Het eerste deel vond plaats met uitsluitend de leden van de RvC. Bij het tweede deel schoof de directie aan.

Toetsingskader

De RvC hanteert een actueel toetsingskader en kan daar inzicht in geven. In het Jaarverslag 2014 doet de raad melding van dit toetsingskader. Relevante onderdelen zijn: de begroting en meerjarenbegroting, het ondernemingsplan, het treasurystatuut en het treasury jaarplan en de uitgevoerde risicoanalyses. In verslagen van de raad ziet de commissie dat de raad met elkaar spreekt over de (lopende) projecten, de huurverhoging, prestatieafspraken, landelijke en politieke ontwikkelingen, huurdersparticipatie, herijking risicoanalyse zorgvastgoed en de resultaten van diverse relevante onderzoeken. De raad zoekt in het toezicht de balans tussen de volkshuisvestelijke doelen en de financiële kaders. Meer in het bijzonder heeft Domesta een relatief grote portefeuille van zorgvastgoed en staat leefbaarheid in de wijken waar Domesta veel bezit heeft hoog in het vaandel. Domesta voldoet hiermee aan het ijkpunt en de commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

² Doordat het kostenplaatje voor een driehoofdig bestuur vergelijkbaar is met dat van een MT van drie personen. Met deze structuur wordt bezuinigd op het salaris van een persoon (de voormalig bestuurder).

Toepassing Governancecode

Domesta voldoet aan het ijkpunt, omdat zij voldoet aan de drie verplichte bepalingen uit de Governancecode. De commissie beoordeelt dit met een 6,0. In de jaarverslagen en op de website meldt Domesta dat zij de Governancecode Woningcorporaties onderschrijft en volgens de code werkt. De visitatiecommissie ziet geen aanleiding om pluspunten te geven. Ze heeft namelijk geen document aangetroffen, waaruit blijkt hoe Domesta de Governancecode (actief) toepast en of zij op onderdelen afwijkt. De commissie constateert dat de corporatie in het jaarverslag 2011 overigens wel incidenteel melding maakt van de (incidentele) afwijking van artikel III.3.1 van de Governancecode om enkele leden van de raad van commissarissen niet in het openbaar te werven.

Externe legitimering en verantwoording

Bij externe legitimering beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie de belanghebbenden betreft bij beleidsvorming, in hoeverre er sprake is van een dialoog over de uitvoering van het beleid. Dit onderdeel valt uiteen in twee meetpunten: Externe legitimatie en Openbare verantwoording. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0.

Externe legitimatie

Domesta voldoet aan de eisen van Overlegwet. Het Huurdersplatform brengt op belangrijke documenten, zoals begroting en jaarrekening, advies uit. Daarnaast is er regelmatig (minimaal tweemaal per jaar) overleg gevoerd met Huurdersvereniging Domesta Coevorden (HV DoCo), Huurdersvereniging Domesta Hoogeveen (HV DoHo) en Stichting Bewonersraad Domesta Emmen (SBDE) en onderhouden de wijkconsulenten binnen hun gebieden de contacten met de bewonerscommissies. Domesta heeft geprobeerd een nieuw participatiebeleid op te zetten voor tijdelijke vormen van participatie. Het was de bedoeling om hiervoor in 2015 een Participatieraad op te richten. Dit is, ondanks medewerking en inzet van het huurdersplatform, niet gelukt.

De visitatiecommissie constateert dat Domesta dialoog heeft met belanghebbenden en dat hierbij het accent ligt op het inzicht geven in en de uitvoering van haar beleid. Op basis van de visitatiegesprekken concludeert de commissie dat met name de samenwerking met zorgaanbieders hierin in positieve zin opvalt. Domesta voldoet hiermee aan de eisen van externe legitimatie conform de Governancecode. De externe legitimatie is hiermee conform het ijkpunt en de commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0.

De corporatie had een hogere score kunnen krijgen, indien zij huurders en overige belanghebbenden (nog) meer aan de voorkant betreft bij haar (strategische) beleidsvorming. Belanghebbenden zijn met name op dit punt kritisch (zie Presteren naar Belanghebbenden).

Openbare verantwoording

De gerealiseerde prestaties staan vermeld in de jaarverslagen, waarbij de belangrijkste afwijkingen worden toegelicht. De thema's die hierbij worden toegelicht zijn: betrekken van bewoners bij beleid en beheer, leefbaarheid, verhuur van de woningen, wonen en zorg, kwaliteit van de woningen en financiële continuïteit. De commissie beoordeelt dit onderdeel daarom conform het ijkpunt met een 6.

Deel 3

Bijlagen bij het rapport



Deel 3 Bijlagen bij het rapport

Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen

Onafhankelijkheidsverklaring Raeflex



Catharijnesingel 56
3511 GE UTRECHT
Postbus 8068
3503 RB UTRECHT
Tel. (030) 230 31 50
www.raeflex.nl
secretariaat@raeflex.nl

ONAFHANKELIJKHEIDSVERKLARING RAEFLEX B.V.

Naam corporatie : Domesta

Jaar visitatie : 2015

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 twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Raeflex geen enkele zakelijke relatie met betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Raeflex geen enkele zakelijke relatie met Domesta hebben.

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

Functie : directeur Raeflex B.V.

Datum : 3 juni 2015

Handtekening :

A handwritten signature in blue ink, written over a horizontal dotted line. The signature is cursive and appears to be "W.M.R. de Water".

Onafhankelijkheidsverklaringen visitatiecommissie



Bladnummer 3

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Domesta te Emmen

verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden. Ondergetekende heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft ondergetekende geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal ondergetekende geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij deze corporatie. Daarnaast verklaart ondergetekende de afgelopen vier kalenderjaren ook geen adviesopdrachten te hebben verricht voor de belangrijkste gemeenten waar de corporatie werkzaam is.

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 prof.dr. P. Hooimeijer

Geboortedatum : 21 - mei - 1955

Handtekening : 

Datum : 15 - 2 - 2015

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie


Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Domesta te Emmen

verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Ondergetekende heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft ondergetekende geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal ondergetekende geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij deze corporatie. Daarnaast verklaart ondergetekende de afgelopen vier kalenderjaren ook geen adviesopdrachten te hebben verricht voor de belangrijkste gemeenten waar de corporatie werkzaam is.

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 prof. dr. D.M. Swagerman
Geboortedatum : 7-6-'49
Handtekening : 
Datum : 16-3-2015

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Domesta te Emmen

verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden. Ondergetekende heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft ondergetekende geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal ondergetekende geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij deze corporatie. Daarnaast verklaart ondergetekende de afgelopen vier kalenderjaren ook geen adviesopdrachten te hebben verricht voor de belangrijkste gemeenten waar de corporatie werkzaam is.

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 drs. A. de Klerk

Geboortedatum : 8 april 1969

Handtekening : 

Datum : 12 februari 2015

Bijlage 2 Curricula vitae

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.

Voorzitter

Prof. dr. P. Hooimeijer (Pieter)



Korte kennismaking

Vanuit mijn functie als hoogleraar Sociale Geografie en Demografie kijk ik met enige afstand naar het functioneren van corporaties op regionale woningmarkten. Hoewel ik niet dagelijks betrokken ben bij het werk van de corporaties, ben ik goed op de hoogte van de ontwikkelingen in de sector. Ik treed regelmatig op als voorzitter van discussiedagen over volkshuisvestelijke onderwerpen en heb zo een brede kijk op de positie van corporaties in het stelsel. Ik heb diverse onderzoeken gedaan en publicaties geschreven over ontwikkelingen op de woningmarkt en over wonen en zorg. Naast mijn werk als hoogleraar en wetenschappelijk directeur van de landelijke onderzoeksschool voor Stedelijk en Regionaal onderzoek, ben ik toezichthouder bij het Woon Investeringsfonds. Ook ben ik voorheen zeven jaar bestuurslid geweest van de Nederlandse Woonbond. Vanaf 2006 ben ik visitator bij Raeflex. Per jaar doe ik circa een à twee visitatietrajecten. Ik heb verder een bijdrage geleverd aan de totstandkoming van de eerste visitatiemethodiek.

Visitaties

Met mijn kennis over regionale woningmarkten, kijk ik allereerst naar de prestatievelen Presteren naar Opgaven en Presteren naar Ambities. Daarnaast kijk ik naar de onderlinge samenhang van de verschillende prestatieonderdelen. Zit er consistentie in bijvoorbeeld de wijze waarop de corporatie omgaat met het vermogen en de opgave in de regio? Visitatie is dan ook meer dan het afvinken van een aantal checkpunten uit de methodiek. Als visitator wil ik de corporatie leren kennen en begrijpen hoe de strategie is opgebouwd en waar deze op is gebaseerd. Visitaties horen het evenwicht te vormen tussen het afleggen van verantwoording en het aangeven van verbeterpunten.

Reeds gevisiteerd

2006 Woningstichting Etten-Leur, Etten-Leur
2007 Wetland Wonen, Vollenhove
2007 Wonen Weert, Weert
2009 Hestia Groep, Landgraaf
2009 Wooncompagnie, Hoorn
2009 Woonwaard, Alkmaar
2010 IntermarisHoeksteen, Hoorn
2010 Stichting Mooiland, Wageningen
2010 Woonstichting Etten-Leur, Etten-Leur
2011 Kleine Meierij, Rosmalen
2011 Woonzorg Nederland, Amstelveen
2012 Woningstichting Rochdale, Amsterdam
2013 BrabantWonen, Oss
2015 Woonpunt, Maastricht

Specifieke deskundigheid

- Uitgebreide kennis van ontwikkelingen op de woningmarkt, zowel regionaal als landelijk
- Uitgebreide kennis van wonen en zorg
- Brede kijk op de volkshuisvesting vanuit verschillende perspectieven

- Betrokken geweest bij ontwikkeling visitatiestelsel

Kort cv

- Geboren in 1955
- Opleiding: Lerarenopleiding Aardrijkskunde en Engels, daarna universitaire studie Sociale Geografie (cum laude afgestudeerd)
- 1988 Gepromoveerd, onderwerp proefschrift 'Vergrijzing en individualisering woningmarkt'
- 1983-heden Diverse functies in het hoger onderwijs, thans hoogleraar Sociale Geografie en Demografie en wetenschappelijk directeur van Netherlands Graduate School of Housing and Urban Research

Nevenfuncties

- 1999-2006 Bestuurslidmaatschap van de Woonbond
- 2006-2011 Voorzitter van de Sociaal Wetenschappelijke Raad van de Koninklijke Nederlandse Academie van Wetenschappen (SWR/KNAW)
- 2006-heden Voorzitter van de Wetenschapscommissie van DANS (Data Archiving and Network Services)
- 2006-heden Lid raad van toezicht van het WoonInvesteringsFonds
- 2006-heden Voorzitter Programmaraad van het Onderzoeksinstituut OTB-TU Delft
- 2007-heden Voorzitter Gebiedsbestuur Maatschappij en Gedragwetenschappen van de Nederlandse Organisatie voor Wetenschappelijk Onderzoek (MaGW/NWO) (eerst lid, sinds 2012 voorzitter)
- 2008-2012 Lid van het Standing Committee for the Social Sciences van de European Science Foundation
- 2010-heden Voorzitter Wetenschappelijke Commissie Wijkaanpak Ministerie van WWI
- 2010-heden Lid Commissie Ruimtelijke Inrichting en Bereikbaarheid van de SER
- 2012-heden Lid Raad voor de Leefomgeving en Infrastructuur (Rli)

Meer informatie: <http://nl.linkedin.com/pub/pieter-hooimeijer/4/118/621>

Algemeen commissielid

Prof. dr. D.M. Swagerman (Dirk)



Korte kennismaking

Als hoogleraar Controlling en management consultant, met als aandachtspunten governance en financieel management, kijk ik met veel interesse naar het functioneren van corporaties. Ik ben lid van de Raad van Toezicht van Far West geweest, een corporatie die zich specifiek bezig hield met de herstructureringsopgave in Amsterdam Nieuw West. Daarnaast richt ik mij op onderzoek bij corporaties op het terrein van toezicht en de financiële huishouding. Ik visiteer niet alleen bij woningcorporaties, maar ook bij pensioenfondsen en onderwijsinstellingen. Door mijn onderzoeken en mijn functie als toezichthouder, ben ik goed bekend met de corporatiebranche en de vraagstukken waar zij mee te maken heeft.

Visitaties

Mijn focus ligt bij visitaties vooral op toezicht en financieel management. Ik bestudeer de jaarstukken en andere financiële gegevens en baseer daarop mijn vragen. Verder kijk ik goed naar de kwaliteit van het toezicht. Daarbij vind ik zowel de deskundigheid van de commissarissen, als de distantie die zij bewaren ten opzichte van de bestuurder belangrijk. Beide elementen zorgen ervoor dat het toezicht scherp blijft en dat draagt bij aan betere prestaties. Voor mij hebben visitaties vooral een verantwoordingsfunctie; een organisatie moet laten zien wat ze doet en hoe ze het doet. Dat geldt des te meer voor organisaties die met maatschappelijke middelen werken, zoals corporaties.

Reeds gevisiteerd

2006 Woningstichting Etten-Leur, Etten-Leur
2008 ProWonen, Borculo
2008 Woningstichting Aert Swaens, Veldhoven
2010 Heuvelrug Wonen, Doorn
2010 Woonstichting Etten-Leur, Etten-Leur
2010 Woonstichting Vooruitgang, Sassenheim
2010 Zeeuwend, Zierikzee
2011 Wooninvesteringsfonds, Zeist
2014 Portaal, Utrecht
2014 Oosterpoort, Groesbeek

Specifieke deskundigheid

- Goede kennis van de volkshuisvestingssector
- Gespecialiseerd in financiële vraagstukken en governance
- Brede ervaring met visiteren, ook in andere sectoren

Kort CV

- Geboren in 1949
- Opleiding: Politicologie en verschillende (master)opleidingen in ondermeer Michigan, Stanford en Delft op het terrein van bedrijfskunde en organisatiekunde, en een opleiding gericht op veranderkunde

- 2000 Gepromoveerd aan Universiteit Twente op gebied van management en technologie
- 1975-1991 Diverse consultantfuncties bij adviesbureaus als Moret & Limperg, Twynstra Gudde en KPMG
- 1993-2003 Parttime docent Universiteit Twente
- 1993-1997 Consultant bij Deloitte
- 1997-heden Zelfstandig adviseur (tot 2004 verbonden aan Deloitte)
- 2002-heden Hoogleraar Controlling aan de Universiteit van Groningen

Nevenfuncties

- 2008-heden Voorzitter bestuur Blarickhof (charitatief fonds in de gezondheidszorg)
- 2014-heden Lid Raad van Commissarissen Mercatus

Secretaris

Drs. A. de Klerk (Annet)



Korte kennismaking

Als adviseur richt ik mij op strategische vraagstukken bij gemeenten en corporaties, en op samenwerkingsverbanden op het gebied van mensen, wonen en wijken. Na mijn studie Planologie heb ik ondermeer gewerkt bij adviesbureaus op het terrein van wonen en wijkontwikkeling; sinds 2010 werk ik als zelfstandig adviseur. In mijn werk ga ik op zoek naar de verhalen van organisaties en de kracht van mensen. Wat ik hoor, vertaal ik in een focus die richting geeft en aanzet tot betere prestaties. Sinds 2002 ben ik regelmatig ingeschakeld als secretaris bij Raeflex. In 2012 heb ik samen met Raeflex een publicatie uitgebracht onder de titel 'Het Geheim van de Goede Corporatie'. Daarin ben ik op zoek gegaan naar de succesfactoren die leiden tot goede prestaties van corporaties.

Visitaties

Als secretaris neem ik mijn kennis van de volkshuisvesting mee. Deze kennis heb ik opgedaan vanuit mijn studie en mijn werk. Ik ben analytisch ingesteld, ben sterk in het leggen van verbanden tussen verschillende gegevens en kan vanuit een brij van gegevens en gesprekken, de rode draad ontwarren en vertalen in een goed leesbaar rapport. Mijn invalshoek bij visitaties zijn de prestaties die corporaties leveren: wat heeft de corporatie aan resultaten geboekt in de afgelopen vier jaar en hoe verhoudt zich dat tot haar ambities, de opgaven in het werkgebied en de verwachtingen van klanten en andere belanghebbenden? De prestaties vormen het bestaansrecht van corporaties; de inzet van het vermogen en de kwaliteit van de governance zijn de randvoorwaarden om tot die prestaties te komen. Ik vind visitaties belangrijk als middel van verantwoording. Belanghebbenden kunnen goed gebruik maken van de uitkomsten van een visitatierapport om met een corporatie in gesprek te gaan. Daarnaast kunnen corporaties hun voordeel doen bij visitaties om tot verbetering van hun prestaties te komen.

Reeds gevisiteerd

- 2002 Huis en Erf, Schijndel
- 2003 Goede Stede, Almere
- 2003 Stichting Wonen Leerdam, Leerdam
- 2004 St. Joseph Wonen, Hengelo
- 2004 Waterweg Wonen, Vlaardingen
- 2004 Westland Wonen, 's-Gravenzande
- 2004 Woningstichting Goede Stede, Almere
- 2005 Stichting Woonvisie, Ridderkerk
- 2005 Corporatie Holding Friesland, Grou
- 2005 Oost Flevoland Woondiensten, Dronten
- 2007 Wonen Noordwest Friesland, Sint Annaparochie
- 2007 Wonen Weert, Weert
- 2010 SSH Nijmegen, Nijmegen
- 2010 Stek, Lisse
- 2010 Woningstichting Simpelveld, Simpelveld
- 2010 Woningstichting Urmond, Berg-Urmond
- 2010 Woningstichting Vaals, Vaals

2010 Woningstichting Voerendaal, Voerendaal
2011 Stichting Wooncorporatie Kennemerhave, IJmuiden
2011 Warmunda, Warmond
2011 Welbions, Hengelo
2011 Woningstichting Ons Doel, Leiden
2011 Woningstichting de Zaligheden, Eersel
2012 Woningstichting Rochdale, Amsterdam
2012 Twinta (Carintreggeland), Hengelo
2013 Idealis, Wageningen
2013 wonenCentraal, Alphen a/d Rijn
2013 De Woonschakel, Medemblik
2015 Thús Wonen, Dokkum
2015 Woningstichting De Delthe, Usquert
2015 SHBO, Oosterhout

Specifieke deskundigheid

- Uitgebreide kennis van de volkshuisvesting en gemeentelijke organisaties
- Brede ervaring als secretaris
- Sterk ontwikkelde schrijfvaardigheid

Kort CV

- Geboren in 1969
- Opleiding: Planologie
- 1994-1997 Beleidsmedewerker gemeente Deventer (volkshuisvesting, wijkaanpak en stadsvernieuwing)
- 1998-2010 Adviseur bij twee adviesbureaus: Kolpron/Ecorys en Laagland'advies (wonen en wijkgericht werken)
- 2010-heden Zelfstandig adviseur bij Ondersteboven advies

Meer informatie: <http://nl.linkedin.com/in/annetdeklerk>

Bijlage 3 Bronnenlijst

Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

Perspectief	Documenten
Algemeen	<ul style="list-style-type: none"> • Visitatierapport 2010 • Position paper Visitatie 2015 • Orka-advies: Advies inzake toekomst Domesta (Gerard Erents, mei 2014)
Presteren naar Opgaven en Ambities (PnOA)	<p><i>Ondernemingsplannen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ondernemingsplan 2007-2012 • Ondernemingsplan 2012-2016 • Sheets Aanscherping, herijking en operationalisering ondernemingsplan in turbulente tijden (mei 2013) <p><i>Jaardocumenten</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Jaarverslagen: 2010, 2011, 2013, 2014 (concept) • Jaarplannen 2011, 2012, 2013, 2014 • Afdelingsplannen 2011, 2012, 2013, 2014 <p><i>Strategisch voorraadbeleid (SVB)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Vastgoedsturing Domesta (6-7-2011) • Optimaliseren van complexprestaties 2011 • Portefeuilleplan Domesta 2013-2030 (12 september 2012) • Verkoopbeleid Domesta (5-6-2012) <p><i>Beleidsnotities</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • RvC-notitie: Inkoopbeleid Vastgoed (oktober 2010) • RvC-notitie: Staatssteun – aanvulling stand van zaken ten gevolg van ministeriele regeling (3-1-2011) • Gedifferentieerd huurbeleid (19-05-2011) • Beleidsnotities over brandveiligheid (3-1-2012, 13-4-2012, 7-9-2012, 17-9-2012) • MT-notitie: Te Woon, Starters Renteregeling en Starterslening (31-5-2012) • RvC-notitie: Huurverhoging 2013 (5-3-2013) • Notities: Streefhuurbeleid (26-6-2013, 14-10-2013, 8-11-2013) • RvC-notitie: Starterslening (6-5-2013) • Beleidsnotities: Asbest Managementplan (11-10-2013 en 23-9-2014) • RvC-notitie: Huurverhoging 2014 (12-2-2014) • RvC-notitie: Beleid & Begrotingscyclus 2015 (6-5-2014) • Aanbesteding- en inkoopbeleid vastgoed (26-8-2014) • RvC-notitie: Oplegnotitie uitsluiting woningaanbod (23-9-2014) • Beleidsnotities: ICT-samenwerking Woonborg, Woonservice en Domesta (10-11-2014 en 26-11-2014) • Notities Herijking risicoanalyse zorgvastgoed (14-10-2014) • MT-notitie: Inkomensgrens woningtoewijzing (13-11-2012) • Notities: Rapportage Audit inkomensstoets woningtoewijzingen DAEB 2012 (10-1-2013 en 5-5-2015) <p><i>Wijkvisies en -documenten over de wijken</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Poppenhare Coevorden: wijkkaravaan, wijkvisie, wijkaanpak, wijkontwikkelingsplan (sociaal en fysiek), complexprestaties • Witte Tuindorp: Woonbelevingsonderzoek, herstructurering • Wolfsbos Hoogeveen: Visie 2011-2014 • Eindrapport Meerdoen in Schoonebeek (9-12-2013) • Eindrapport Dorpsanalyse Geesbrug (juni 2011)

	<ul style="list-style-type: none"> • Dorpsprogramma Klazienaveen 2013-2018 • MT-notities: beoordelen en optimaliseren en bijstellen complexprestaties 2014 (8-5-2014 21-6-2013) • Strategisch plan vastgoedportefeuille Domesta 2013-2030 (november 2013) <p><i>Woningmarkt</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Groei en krimp in het Noorden; opgaven en armslag van de woningcorporaties in de drie noordelijke provincies (Rigo, november 2010) <p><i>Opgaven, Woonvisies, Prestatieafspraken met belanghebbenden</i> <i>Prestatieafspraken, convenanten, contracten met belanghebbenden</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Overeenkomst Prestatieafspraken Wonen 2008-2014 gemeente Hoogeveen (Gemeente Hoogeveen, Actium, Domesta, Woonconcept/ november 2008) • Intentieverklaring t.b.v. het opstellen van een Lokaal Akkoord gemeente Emmen (11 juni 2009) • Lokaal Akkoord Emmen 2010-2014: Samenwerken betekent meer bereiken dan ieder voor zich (gemeente Emmen, Lefier, Woonservice, Domesta, december 2009) • Woonvisie 2012-2017 Thuis in Emmen (inclusief uitvoeringsprogramma en bijlage gebiedsgericht werken) • Eindrapportage: Prestatieovereenkomst energie 2007-2013 (Provincie Drenthe) • RvC-notitie: Prestatieafspraken Coevorden (16-1-2014) • Prestatieafspraken gemeente Coevorden 2014-2018 (gemeente Coevorden, Domesta, Woonservice) • Uitvoeringsprogramma prestatieafspraken 2014-2018 (januari 2013)
<p>Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)</p>	<p><i>Documenten met opvattingen van belanghebbenden</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Onderzoek HV-Doco in Coevorden (woonbond, 2012) • RvC-notitie: Onderzoek Woonbond WKA in Coevorden (30-10-2012) <p><i>Verslagen van overleg met belanghebbenden</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • RvC-notitie: Punten die van belang zijn voor het overleg met het College (26-9-2013) <p><i>Onderzoeken naar klanttevredenheid</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Onderzoek inclusief Managementsamenvatting en MT-notitie: Klantkanalenonderzoek Domesta (RUG, januari 2011) • RvC-notitie: Uitkomsten medewerkerstevredenheidsonderzoek (3-1-2011) • Woonlastenonderzoek Domesta; brede blik op betaalbaarheidsrisico's - inclusief RvC-notitie (Companen, oktober 2014) • Woonlastenonderzoek Drentse woningcorporaties (Companen, oktober 2014) <p><i>Overige documenten met betrekking tot belanghebbenden</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Basis Sociaal Statuut bij herstructurering, groot onderhoud, sloop en nieuwbouw (Domesta, 10 september 2013)
<p>Presteren naar Vermogen (PnV)</p>	<p><i>Publicaties CFV/Aedes: de Continuïteitsbrief en de Solvabiliteitsbrief:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Rapportage Aedes-Benchmark 2014 (Aedes) • Analyse CiP 2010, 2011, 2012, 2013 2014-IV • RvC-notities: Corporatie in perspectief 2011 (januari 2012), Corporatie in perspectief (februari 2013) <p><i>De Oordeelsbrieven van de minister van BZK</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Oordeelbrieven verslagjaren 2011, 2012, 2013

	<p><i>Brieven WSW</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Brieven WSW van eind 2011, 2012, 2013 betreffende: Kredietwaardigheid en faciliteringsvolume • Brief WSW van 22 november 2012 betreffende: beperking borging WSW • Brief WSW van 18 november 2013 betreffende: volmacht/lastgeving aan WSW (plus RvC-notitie hierover) • Brief WSW van 12 juni 2014 betreffende: Vaststelling borgingsplafond en borgbaarheidsverklaring <p><i>Documenten over de gevolgen Regeerakkoord</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • RvC-notitie: Regeerakkoord en de gevolgen voor Domesta (27-11-2012) • RvC-notitie: Regeerakkoord en vervolg-vitaliteitsprogramma (22-1-2013) <p><i>Begrotingen en Financiële meerjarenramingen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Begrotingen 2011, 2012, 2013, 2014 • Financiële meerjarenramingen met bijlagen 2011, 2012, 2013 (incl. nieuwe versie), 2014 • Notitie Auditcommissie: scenarioanalyse meerjarenbegroting 2013-2022 (27-09-2012) • RvC-notitie: Goedkeuring scenario's meerjarenbegroting (10-10-2012) <p><i>Managementrapportages</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Trimesterrapportages 2011, 2012, 2013, 2014 <p><i>Documenten m.b.t. financiële risicoanalyses en scenario's, financiële sturing, efficiency en visie op vermogensinzet</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • RvC-notitie: Risicomanagement en focusmodel inclusief bijlagen (14-06-2011) • RvC-notitie: Invulling financieringsbehoefte 2012-2014 inclusief bijlagen (14-09-2011) • Rentemanagement Domesta (augustus 2011) • RvC-notitie: Stoplichtmodel Vastgoedprojecten (16 januari 2013) • RvC en MT-notitie: Kredietwaardigheid leveranciers (augustus 2013) <p><i>Van accountant: Managementletters, verslagen en brieven</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Managementletter Interim-controle Domesta 2011, 2012, 2013 en 2014 (BDO) • Accountantsverslagen Controle Domesta 2011, 2012, 2013 (BDO)
Governance	<p><i>Documenten over planningsproces en monitoring van prestaties</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • MVO-beleidsplan Domesta (0.1 concept, 11 augustus 2014) <p><i>Relevante correspondentie met minister (betreffende prestaties)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • RvC-notitie 25-1-2015: Afwikkeling dossier Springplank en aankoop Holdert • RvC-notitie 11-3-2015: Toewijzing woningen aan bijzondere doelgroepen • Brief van Domesta (23 januari 2014): Stand van zaken nevenactiviteit Springplank <p><i>Documenten met betrekking tot het profiel van de RvC, statuten, reglementen en zelfevaluatie RvC</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Reglement Raad van Commissarissen (27 januari 2015) • Agenda's RvC-vergaderingen 2011, 2012, 2013, 2014 • Notulen RvC-vergaderingen 2011, 2012, 2013, 2014 • Ontwikkelnotities directie-bestuur - RvC 2011, 2012, 2013, 2014 • Verslagen Zelfevaluatie 2013 en 2014

	<ul style="list-style-type: none">• Treasurystatuut 2010 en 2013• Bijlagen januari 2012: aanhangsels Treasurystatuut derivaten, hedge accounting• Treasuryjaarplan 2011, 2012, 2014 <p><i>Toepassing Governancecode</i> Geen documenten</p>
--	---

Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen

Geïnterviewde personen

Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens in totaal tien face-to-face gesprekken en drie telefonische gesprekken geïnterviewd over de prestaties van Domesta.

Raad van commissarissen

- Mevrouw M.C. Meindertsmā (voorzitter RvC, lid op voordracht huurders, lid remuneratiecommissie)
- De heer G. Evenhuis (lid remuneratie-, selectie- en auditcommissie)

Directie-bestuur

- De heer C.F. Weelink, directeur Vastgoed
- De heer B.S. Moormann, directeur Wonen
- De heer G. Bos, directeur Bedrijfsvoering

Ondernemingsraad

- De heer J. Hengeveld
- Mevrouw A. Hulleman

Huurdersplatform

- De heer J. Angerman, voorzitter
- Mevrouw G. van Huisstede
- Mevrouw H. Haak

Gemeenten (zorgportefeuille)

- De heer Giethoorn, wethouder gemeente Hoogeveen
- De heer H. Fokkes, beleidsmedewerker Sociaal Domein gemeente Hoogeveen
- De heer Bos, wethouder Emmen

Gemeenten (portefeuille wonen)

- De heer J. Otter, wethouder gemeente Emmen
- Mevrouw N. Mulder, beleidsadviseur wonen, recreatie en toerisme gemeente Emmen
- De heer W. Hiemstra, wethouder gemeente Hoogeveen
- De heer D. Doornbos, beleidsadviseur gemeente Hoogeveen

Zorggroep Tangenborgh

- De heer J. de Goede, voorzitter RvB Zorggroep Tangenborgh

Zorggroep Treant

- De heer M. Kuin, bestuurder Treant

Welzijnsorganisaties

- De heer J. Bosman, Stichting Welzijn Coevorden
- Mevrouw R. Harkema, Leger des Heils
- Mevrouw A. Möhlmann, Maatschappelijk Werk Coevorden

Collega-corporaties

- De heer H. Eppinga, directeur-bestuurder Woonservice Drenthe
- De heer L. de Boer, directeur-bestuurder Lefier

Telefonische interviews

Zorgorganisatie

- De heer W. Vegter, projectleider Vastgoed Promens Care

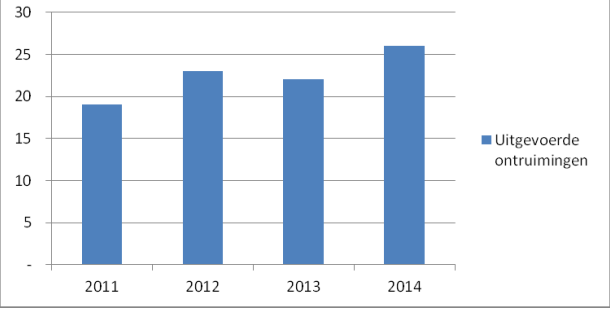
Gemeente Coevorden (portefeuille wonen)

- De heer Zwiers, wethouder gemeente Coevorden

Gemeente Coevorden (portefeuille zorg)

- De heer Brink, wethouder gemeente Coevorden

Bijlage 5 Prestatietabel

Geleverde prestaties op de prestatievelen 2011 tot en met 2014	Cijfer																																							
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	6,0																																							
<p>Woningtoewijzing en doorstroming <i>Beschikbaarheid woningen</i> Hieronder vindt u het aantal beschikbare regulier verhuurbare woningen onder de liberalisatiegrens. Het gaat hier om woningen die we individueel verhuren. Collectieve verhuringen (verhuringen aan zorginstellingen, woonwagens, enz.) zijn hierin niet meegenomen.</p> <table border="1" data-bbox="256 645 1091 757"> <tr> <td>2011 – 8.644 woningen waarvan er 817 vrijkwamen</td> </tr> <tr> <td>2012 – 8.612 woningen waarvan er 814 vrijkwamen</td> </tr> <tr> <td>2013 – 8.556 woningen waarvan er 912 vrijkwamen</td> </tr> <tr> <td>2014 – 8.860 woningen waarvan er 953 vrijkwamen</td> </tr> </table> <p>Eind 2014 stonden er 7.432 woningzoekenden bij ons geregistreerd. Wij maken hierbij onderscheid in actief en passief woningzoekenden. De actief woningzoekende is direct op zoek naar een woning, de passief woningzoekende op termijn. Van de 7.432 woningzoekenden zijn 3.924 actief op zoek; 3.508 woningzoekenden willen een woning op termijn aangeboden krijgen. We vragen woningzoekenden hun inkomen in te vullen, waarbij we ze wijzen op de inkomensgrens die we hanteren.</p> <p><i>Passend toewijzen</i> Tussen 2011 en 2013 is 79,2% van alle vrijgekomen woningen passend toegewezen. 18,8% is te duur toegewezen. Voor onze referentie corporaties is dat respectievelijk 80,2% en 17,3% , landelijk wijst men 79,8% passend toe, en 18,1% te duur. (corporatie in perspectief (CiP) 2014 (CBC)).</p> <p>Toewijzing onder EC (Europese Commissie) grens Vanaf 2011 kreeg Domesta de verplichting om in haar toewijzingsbeleid rekening te houden met het inkomen. Woningzoekenden met een inkomen boven de grens komen niet meer in aanmerking voor een sociale huurwoning, tenzij er sprake is van een zorgvraag.</p> <table border="1" data-bbox="256 1245 1133 1303"> <thead> <tr> <th></th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Toewijzingen onder EC grens</td> <td>93%</td> <td>90%</td> <td>99,9%</td> <td>98,1%</td> </tr> </tbody> </table> <p>In de eerste twee jaren van dit beleid stuurden we niet actief op deze verplichting vanuit de gedachte dat – gezien het inkomen van onze doelgroep in deze regio – Domesta op een natuurlijke wijze aan deze eis kon voldoen. Echter, de marge bleek kleiner dan gedacht, zodat we telkens op of rond de 90% uitkwamen. Om meer zekerheid in te bouwen, is toen besloten hierop actief te gaan sturen.</p> <p><i>Ontruiming</i> Door het actieve huurbeleid zien we dat het aantal ontruiming beperkt blijft ondanks de toenemende huurachterstanden. Veelal slagen wij erin alsnog een betalingsregeling af te spreken.</p> <table border="1" data-bbox="256 1585 1281 1693"> <thead> <tr> <th></th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Uitgevoerde ontruiming</td> <td>19</td> <td>23</td> <td>22</td> <td>26</td> </tr> <tr> <td>Aangezegde ontruiming</td> <td>75</td> <td>93</td> <td>107</td> <td>111</td> </tr> </tbody> </table> <div data-bbox="256 1704 868 2074"> <p style="text-align: center;">Uitgevoerde ontruiming</p>  <table border="1"> <caption>Uitgevoerde ontruiming</caption> <thead> <tr> <th>Jaar</th> <th>Uitgevoerde ontruiming</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2011</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>2012</td> <td>23</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td>2014</td> <td>26</td> </tr> </tbody> </table> </div>	2011 – 8.644 woningen waarvan er 817 vrijkwamen	2012 – 8.612 woningen waarvan er 814 vrijkwamen	2013 – 8.556 woningen waarvan er 912 vrijkwamen	2014 – 8.860 woningen waarvan er 953 vrijkwamen		2011	2012	2013	2014	Toewijzingen onder EC grens	93%	90%	99,9%	98,1%		2011	2012	2013	2014	Uitgevoerde ontruiming	19	23	22	26	Aangezegde ontruiming	75	93	107	111	Jaar	Uitgevoerde ontruiming	2011	19	2012	23	2013	22	2014	26	
2011 – 8.644 woningen waarvan er 817 vrijkwamen																																								
2012 – 8.612 woningen waarvan er 814 vrijkwamen																																								
2013 – 8.556 woningen waarvan er 912 vrijkwamen																																								
2014 – 8.860 woningen waarvan er 953 vrijkwamen																																								
	2011	2012	2013	2014																																				
Toewijzingen onder EC grens	93%	90%	99,9%	98,1%																																				
	2011	2012	2013	2014																																				
Uitgevoerde ontruiming	19	23	22	26																																				
Aangezegde ontruiming	75	93	107	111																																				
Jaar	Uitgevoerde ontruiming																																							
2011	19																																							
2012	23																																							
2013	22																																							
2014	26																																							

**Geleverde prestaties op de prestatievelen
2011 tot en met 2014**

Cijfer

Keuzevrijheid voor doelgroepen

In 2011 introduceerde Domesta Te Woon. Huurders konden hun woning onder bepaalde voorwaarden kopen (Koopgarant en Koopcomfort) of hun huurprijs voor een bepaalde periode 'vastzetten' (huurvast). In 2011 maakten acht huurders gebruik van Koopgarant, een van Koopcomfort en drie van huurvast. Omdat de resultaten van Te Woon tegenvielen, besloten we in 2012 te stoppen met Te Woon.

In 2012 labelden we meer woningen voor de verkoop, zodat meer huurders hun eigen huurwoning konden kopen. In 2013 introduceerden we de Domesta starterslening en ook ons Eigen Domesta Koophuis label met de daarbij behorende site. In 2014 voegden we de postcodechecker toe aan deze site: huurders kunnen op basis van postcode en huisnummer zien of hun woning gelabeld is voor de verkoop.

In 2013 maakten negen klanten gebruik van de Domesta starterslening en in 2014 tien klanten. Met verzoeken van huurders om hun huurwoning te kopen, gaan we zorgvuldig om. We willen huurders de gelegenheid geven om een stap in hun wooncarrière te maken. In 2013 en 2014 haalden we onze verkoopdoelstelling om 75 woningen te verkopen.

Wachttijd / slaagkans

De kans op een woning hangt voor een aanzienlijk deel af van de jaarlijks vrijkomende woningen. Daarom maken we in onderstaande tabel de mutaties op basis van het aantal opzeggingen inzichtelijk.

Jaar	Coevorden		Emmen		Hoogeveen		Domesta totaal	
2011	251	9,10%	326	9,70%	240	7,70%	817	8,87%
2012	252	9,17%	273	8,17%	289	9,33%	814	8,86%
2013	272	9,91%	340	10,31%	300	9,77%	912	10,01%
2014	332	12,12%	320	9,95%	301	9,82%	953	10,56%

(Bron: jaarverslag 2014)

Onderstaande tabel maakt duidelijk hoe lang een woningzoekende gemiddeld stond ingeschreven op het moment dat we hem een woning aanboden:

Gemiddelde inschrijfduur in maanden				
Gemeente	Plaatsnaam	2012	2013	2014
Coevorden	Coevorden		15,89	11,3
	Dalen		32,69	23,3
	Dalerpeel		5,92	2,3
	Gees		15,78	1,5
	Geesbrug		3,12	15,3
	Oosterhesselen		13,64	11,2
Totaal Coevorden		18,6	16,50	12,2
Emmen	Emmen		19,79	17,6
	Erica		14,70	15,3
	Klazienaveen		39,90	27,9
	Nieuw-Schoonebeek		12,50	4,7
	Schoonebeek		28,13	14,3
	Weiteveen		8,34	14,5
	Zandpol		15,31	6,8
Totaal Emmen		21,9	21,98	17,6
Hoogeveen	Elim		15,83	20,9
	Hollandscheveld		4,34	4,3
	Hoogeveen		30,03	22,6
	Nieuwlande		50,03	12,0
	Noordscheschut		36,43	9,9
Totaal Hoogeveen		33,5	29,42	21,8
Eindtotaal		24,7	21,79	17,4

(Bron: jaarverslag 2014)

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2011 tot en met 2014	Cijfer
--	--------

Uiteraard verschilt de wachttijd tussen de straten, wijken en dorpen waar we woningen verhuren. Bij diverse kernen en complexen is de wachttijd (soms aanzienlijk) korter dan de gemiddelde wachttijd van anderhalf jaar. We adviseren woningzoekenden die snel andere woonruimte zoeken om – in overleg met onze klantadviseurs – te kijken naar geschikte locaties met een kortere wachttijd of te kijken naar de mogelijkheden op onze 'direct te huur'-site.

Er is wel een duidelijke lijn te zien in de wachttijd voor woningzoekenden. Deze is in drie jaar gedaald van gemiddeld twee jaar naar minder dan anderhalf jaar. Dit is in overeenstemming met het feit dat wij ons in een ontspannen woningmarkt bevinden, waar de komende jaren zowel de bevolking als huishoudens gaan krimpen.

Leegstand

Leegstand is voor ons een dynamisch gegeven waarbij de weergave een momentopname is. We bekijken dit ieder jaar op 31 december.

De afgelopen jaren ontwikkelde de afdeling Wonen een management dashboard. Hierdoor zijn ontwikkelingen eerder zichtbaar, zodat we daarop sneller kunnen reageren en sturen. Dit leidde tot een daling in het aantal leegstaande eenheden.

	2011	2012	2013	2014
Leegstand	257	199	196	156

(Bron: jaarverslagen 2011-2014)

Als we kijken naar de leegstand die door Domesta actief te beïnvloeden is (mutatie leegstand, organisatie leegstand, leegstand a.g.v. verhuurproblemen), dan ontstaat het volgende beeld:

	2011	2012	2013	2014
Beïnvloedbare leegstand	136	76	63	22

(Bron: jaarverslagen 2011-2014)

Het verschil tussen de beïnvloedbare en niet-beïnvloedbare leegstand, is vooral te herleiden naar leegstand a.g.v. verkoop van de woning, of a.g.v. sloop van de woning bij herstructureringsprojecten.

Huurderving

Los van het aantal leegstaande eenheden, kijken we ook naar de huurderving die hiermee gepaard gaat. De afgelopen jaren hadden we een aantal sloop-/herstructureringsprojecten, waarbij woningen langdurig leegstonden. Dit is met name terug te zien in een hogere huurderving in 2012 en 2013.

	2011	2012	2013	2014
huurderving	1,26%	1,80%	1,82%	1,61%

(Bron: jaarverslagen 2011-2014)

Maatregelen voor specifieke doelgroepen

Statushouders

Het Rijk stelt jaarlijks de taakstelling voor de te huisvesten statushouders vast. De afgelopen jaren werkten we eraan mee om te voldoen aan deze taakstelling. Probleem voor onze regio is dat statushouders bij voorkeur in de Randstad willen wonen. In 2013 startte daarom een pilot in de regio Emmen waarbij statushouders gekoppeld worden aan een gemeente. Dit zorgde ervoor dat het aanbod van statushouders voor ons gebied 'ruimer' werd. In 2014 is deze werkwijze overgenomen voor onze hele regio.

Huisvesting statushouders	2011	2012	2013	2014
In aantallen	66	56	53	61

Jongeren

Voor jongeren houden we een aantal complexen met een-slaapkamer appartementen bewust onder de huurtoeslaggrens voor jongeren. Zo blijven deze woningen bereikbaar voor jongeren onder de 23 jaar.

In Emmen hebben we een studentencomplex (Hunenbaan) met 36 wooneenheden.

Starters

Voor starters hebben we geen specifiek aanbod. In ons toewijzingsstelsel (optiemodel) kan iedere woningzoekende vanuit zijn eigen keuze opties nemen. Uitzonderingen zijn zorgwoningen

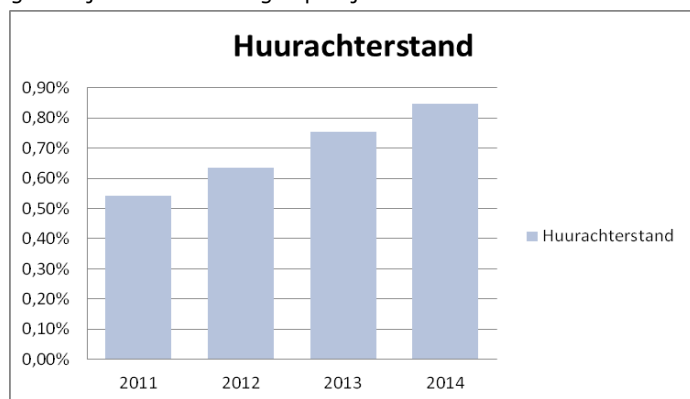
Geleverde prestaties op de prestatievelen 2011 tot en met 2014						Cijfer																														
waar leeftijdsgrenzen gehanteerd worden.																																				
Betaalbaarheid																																				
<i>Huurprijsbeleid</i>																																				
De afgelopen jaren voerden we het onderstaande beleid door:																																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Jaar</th> <th>Beleid</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2011</td> <td>Landelijk huurprijsbeleid van 1,3%</td> </tr> <tr> <td>2012</td> <td>Landelijk huurprijsbeleid van 2,3%</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>Landelijk huurprijsbeleid met de inkomensafhankelijke huurverhoging van 4% - 4,5% en 6,5%.</td> </tr> <tr> <td>2014</td> <td>Inkomensafhankelijke huurverhoging met: <ul style="list-style-type: none"> • 2,5% huurverhoging voor de eerste inkomenscategorie met een huurprijs > € 555 • 4% huurverhoging voor de eerste inkomenscategorie met een huurprijs < € 555 • Voor de overige categorieën conform landelijk beleid van 4,5% en 6,5% </td> </tr> </tbody> </table>						Jaar	Beleid	2011	Landelijk huurprijsbeleid van 1,3%	2012	Landelijk huurprijsbeleid van 2,3%	2013	Landelijk huurprijsbeleid met de inkomensafhankelijke huurverhoging van 4% - 4,5% en 6,5%.	2014	Inkomensafhankelijke huurverhoging met: <ul style="list-style-type: none"> • 2,5% huurverhoging voor de eerste inkomenscategorie met een huurprijs > € 555 • 4% huurverhoging voor de eerste inkomenscategorie met een huurprijs < € 555 • Voor de overige categorieën conform landelijk beleid van 4,5% en 6,5% 																					
Jaar	Beleid																																			
2011	Landelijk huurprijsbeleid van 1,3%																																			
2012	Landelijk huurprijsbeleid van 2,3%																																			
2013	Landelijk huurprijsbeleid met de inkomensafhankelijke huurverhoging van 4% - 4,5% en 6,5%.																																			
2014	Inkomensafhankelijke huurverhoging met: <ul style="list-style-type: none"> • 2,5% huurverhoging voor de eerste inkomenscategorie met een huurprijs > € 555 • 4% huurverhoging voor de eerste inkomenscategorie met een huurprijs < € 555 • Voor de overige categorieën conform landelijk beleid van 4,5% en 6,5% 																																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Huurprijsontwikkeling</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>Referentie 2013</th> <th>Landelijk 2013</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>% t.o.v. voorgaand jaar</td> <td>2,2</td> <td>3,8</td> <td>3,8*</td> <td>5,1</td> <td>4,9</td> </tr> </tbody> </table>						Huurprijsontwikkeling	2011	2012	2013	Referentie 2013	Landelijk 2013	% t.o.v. voorgaand jaar	2,2	3,8	3,8*	5,1	4,9																			
Huurprijsontwikkeling	2011	2012	2013	Referentie 2013	Landelijk 2013																															
% t.o.v. voorgaand jaar	2,2	3,8	3,8*	5,1	4,9																															
(Bron: CiP 2014).																																				
* Volgens jaarrekening 2013, zou dit 4,4% moeten zijn.																																				
<i>Kernvoorraad(beleid)</i>																																				
Door de harmonisatie van de huurprijzen bij mutatie zien we een verschuiving plaatsvinden van onze voorraad richting de dure huur. Ook dragen onze inspanningen op het gebied van herstructurering (sloop/nieuwbouw) hieraan bij. De verdubbeling in de geliberaliseerde huur is naar een á twee nieuwbouwprojecten te herleiden.																																				
Door het in 2014 gehouden woonlastenonderzoek besloten we om steviger bij te sturen op deze transitie, omdat er anders een te grote voorraad ontstaat die niet meer bereikbaar is voor onze doelgroep.																																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Goedkoop</td> <td>1.865</td> <td>1.644</td> <td>1.232</td> <td>1.149</td> </tr> <tr> <td>Betaalbaar</td> <td>6.177</td> <td>6.090</td> <td>5.954</td> <td>6.071</td> </tr> <tr> <td>Duur</td> <td>602</td> <td>878</td> <td>1.370</td> <td>1.640</td> </tr> <tr> <td>Geliberaliseerd</td> <td>52</td> <td>49</td> <td>91</td> <td>117</td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td>8.696</td> <td>8.661</td> <td>8.647</td> <td>8.977</td> </tr> </tbody> </table>							2011	2012	2013	2014	Goedkoop	1.865	1.644	1.232	1.149	Betaalbaar	6.177	6.090	5.954	6.071	Duur	602	878	1.370	1.640	Geliberaliseerd	52	49	91	117	Totaal	8.696	8.661	8.647	8.977	
	2011	2012	2013	2014																																
Goedkoop	1.865	1.644	1.232	1.149																																
Betaalbaar	6.177	6.090	5.954	6.071																																
Duur	602	878	1.370	1.640																																
Geliberaliseerd	52	49	91	117																																
Totaal	8.696	8.661	8.647	8.977																																
<i>Overige woonlasten</i>																																				
Vanaf 2011 zette Domesta in op het verlagen van de woonlasten door het aanbrengen van dubbel glas en HR ketels. In 2012 zijn daaraan nog meer energiebesparende maatregelen toegevoegd. In 2013 zetten we dit beleid door.																																				
In 2014 voerden Domesta en het Huurdersplatform samen met de Drentse corporaties, haar huurdervertegenwoordigingen en de Woonbond een woonlastenonderzoek uit. Hieruit blijkt dat huurders gemiddeld 38 procent van het inkomen besteden aan woonlasten.																																				
In 2014 voerden we diverse renovatieprojecten uit, waarbij het energielabel naar label B of hoger werd gebracht. Met onze woonlastentool VABI rekenden we uit wat dit betekent voor de woonlasten van nu en bij mutatie. Uitgangspunt was dat de huurverhoging makkelijk terugverdiend moet kunnen worden door de energiekostenverlaging.																																				
Daarnaast introduceerden we op de site van Domesta de woonkostenrekenmachine voor (toekomstige) huurders. Huurders en woningzoekenden kunnen zien hoe hoog de energiekosten zijn voor hun woning.																																				
<i>Aanpak huurachterstanden</i>																																				
Domesta zet in op het voorkomen van huurachterstanden. Na een tweede herinnering doen we er alles aan om in contact te komen met de huurder. In een groot aantal gevallen leidt dit tot een huisbezoek. Bij verzending van de herinneringsbrief, de zogenaamde 14 dagen brief, naar de deurwaarder informeren wij ook de gemeente Emmen en Coevorden. Zij kunnen dan ook al de huurders benaderen. Afspraken met hulporganisaties zorgen ervoor dat we deze ook in een vroeg stadium inschakelen. Na interventie door gemeentes of andere maatschappelijke organisaties kunnen dossiers tijdelijk worden bevroren. We zetten drie incassoconsulenten (2,00fte) in om huurachterstanden te beperken.																																				

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2011 tot en met 2014

Cijfer

*1000	2011	2012	2013	2014
Huurachterstand van zittende huurders	294	365	451	530
Huuropbrengsten	54.161	57.467	59.794	62.648
Huurachterstand	0,54%	0,64%	0,75%	0,85%

We kunnen onze huurachterstand in 2013 (0,75%) ook vergelijken met onze referentie corporatie, en met het landelijk beeld. Dit is voor beide 1,1% in 2013. CiP 2014 (CBC) heeft nog geen cijfers over het afgelopen jaar beschikbaar.



(Bron: jaarverslagen 2011-2014)

2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen

8,0

Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte
 In 2014 was 39,1% van onze woningen een levensloopbestendige (LLB) woning. Daarnaast beschikt Domesta over 806 intramurale zorgplaatsen in een tiental verzorgingshuizen.

	2011	2012	2013	Referentie 2013	Landelijk 2013
Toewijzing aan 65+	26,2%	24,4%	25,9%	15,4%	14,1%

(Bron: Corporatie Benchmark Centrum)

Gemiddeld wijst een corporatie circa 14% toe aan 65+. Hiermee komt de duidelijke zorgsignatuur van Domesta nadrukkelijk naar voren. Over 2014 zijn nog geen cijfers bekend.

Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking
 Domesta beschikt over 113 plaatsen waar mensen met een verstandelijke beperking in een woonvorm beschut kunnen wonen.

WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning) woning
 Met de desbetreffende gemeenten hebben we afspraken gemaakt over hoe we te werk gaan als er een aangepaste woning vrijkomt.

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

Naast de collectieve verhuur van de intramurale zorgplaatsen verhuren we ook aanleunwoningen. Met de zorgpartijen Treant, Tangenborgh en Westerkim zijn afspraken gemaakt over de verhuur. Voor deze woningen is de mate van zorg bepalend voor de toewijzing. De zorgindicatie gaat voor de plaats op de wachtrij. Onze zorgpartners stellen de mate van zorg vast. De huurders sluiten met ons een huurcontract af en nemen de zorg af van de desbetreffende zorgpartij.

De laatste twee jaar zien we een toename van partijen die cliënten begeleiden. Soms gebeurt dit op verzoek van de cliënt en gaat het via de normale toewijzingsprocedure. Het komt ook voor dat we verzoeken krijgen van onze netwerkpartners of ze met voorrang een woning kunnen krijgen om zo een cliënt die uit een urgente situatie komt beter te kunnen begeleiden. We werken hier vaak aan mee, met als voorwaarde dat de instantie voor een jaar de woning van ons huurt, met de intentie om na een jaar de huurovereenkomst op naam van de cliënt te zetten (na een geslaagde begeleiding).

Geleverde prestaties op de prestatievelen 2011 tot en met 2014				Cijfer		
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer				7,7		
Woningkwaliteit						
<i>Prijs-kwaliteitverhouding</i>						
Onze woningen hebben in 2014 gemiddeld 144 woningwaarderingpunten (het landelijk gemiddelde in 2014 was 140,9).						
	Puntprijs DAEB	Puntprijs niet - DAEB	Huur als % WOZ			
2011		2,96	4,1			
2012	2,98	4,04	4,6			
2013	3,09	3,29	5,1			
(Bron: CIP 2014 (CBC)						
De referentie corporatie had in 2013 een gemiddelde puntprijs (DAEB) van 3,23. Landelijk was dit 3,28.						
De gemiddelde puntprijs (Niet DAEB) ligt in 2013 voor de referentie corporatie op 4,02. Landelijk ligt dit op 4,25. Hieruit blijkt dat Domesta een lagere huurprijs per WWS punt hanteert dan vergelijkbare corporaties.						
Als we kijken naar de indicator "huur als % van de WOZ waarde" dan ligt dit voor de referentie corporatie op 5,0. Gemiddeld ligt dit een stuk lager, namelijk 3,8. Dat Domesta en de referenties flink hoger liggen heeft alles te maken met de lagere WOZ waarden in dit deel van het land. Ook de daling in WOZ van de afgelopen tijd komt hierin tot uitdrukking.						
<i>Conditie en onderhoudstoestand</i>						
Uit de Aedes benchmark 2014 blijkt dat de waardering/kwaliteit van de woning sterk samenhangt met het huurdersoordeel. Zij stellen dat bezuinigingen op de kwaliteit van het onderhoud ten koste gaat van het huurdersoordeel. De kunst is om de kwaliteit hoog te houden en de kosten laag, door slimmer te organiseren.						
Domesta voerde op dit gebied in de periode 2011 tot en met 2014 een aantal verbeteringen door die leiden tot kostenbesparingen zonder kwaliteitsverlies:						
<ul style="list-style-type: none"> - Invoeren en uitrollen van de NEN 2767 inspecties, waardoor het mogelijk wordt om conditie-gestuurd onderhoud uit te voeren. Dat betekent dat we het onderhoud niet te vroeg en niet te laat plannen. De gemiddelde conditiescore van het bezit van Domesta is 2. Dit toont aan dat ons woningbezit een zeer goede onderhoudskwaliteit kent. - Bundelen van onderhoudswerkzaamheden in diverse onderhoudscontracten, om meer volumevoordeel te halen en te sturen op resultaat in plaats van inspanning. Voorbeelden zijn het MODOPO contract (mutatieonderhoud, dagelijks onderhoud en planmatig onderhoud) en RGVO contract (resultaatgericht vastgoedonderhoud). - Vernieuwende aanbestedingsmethodes zijn geïntroduceerd: EMVI (Economisch Meest Voordelige Inschrijving) en SSM (Soft Selectie Methode). Zo kunnen we meer kwaliteit voor minder geld inkopen. 						
Een overzicht van de onderhoudsuitgaven treft u in onderstaand overzicht aan:						
	Uitgaven onderhoud	2011	2012	2013	2014	
	x € 1.000.000	9.586	10.832	9.077	11.212 (o.v.b.)	
(Bron: jaarverslagen 2011-2014)						
We kunnen dit ook vertalen naar uitgave per VHE (gewogen).						
	Uitgaven onderhoud per gewogen VHE (in €)	2011	2012	2013	Referentie 2013	Landelijk 2013
	Totaal onderhoud	1008	1130	957	1299	1287
(Bron: CIP 2014 (CBC))						
<i>Differentiatie en aanbod naar woningsoort en uitrustingsniveau</i>						
Gegeven haar werkgebied en de ontwikkelingen die hier te zien zijn ten aanzien van ontgroening, vergrijzing en krimp, wil Domesta de komende jaren toegroeien naar een situatie met minder eengezinswoningen (EG), minder meergezinswoningen (MG) (gestapelde bouw) en meer levensloopbestendig bezit (LLB) met de belangrijkste voorzieningen op één niveau. Ook gaan we terug in het aantal regulier verhuurbare woningen door in herstructureringsprojecten minder woningen terug te bouwen en bezit te verkopen.						

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2011 tot en met 2014	Cijfer
--	---------------

Dit leidt tot onderstaand beeld:

Bezit*	2013	2015	2030
EG	4.334	4.222	3.771
EG LLB	756	854	1.016
MG	1.304	1.283	1.248
MG LLB	2.673	2.652	2.801
Zorgwoningen	150		
Totaal	9.105	9.011	8.836

(Bron: jaarverslag 2013, portfeuilleplan)

* Deze cijfers sluiten niet 1 op 1 aan op de cijfers die aan CiP zijn gerapporteerd. Dit heeft alles te maken met verschillen in definities. Het totaal aantal verhuureenheden sluit wel aan. Inmiddels zijn acties ingezet om deze definities gemakkelijker overeen te laten komen.

Kwaliteit dienstverlening

In 2011 hebben we de afdeling Wonen gereorganiseerd. We zijn van 3 volwaardige vestigingen naar één hoofdvestiging gegaan. We hebben zoveel mogelijk zaken gecentraliseerd. (telefoon, planning, verhuur, verkoop)
 Hierbij heeft Domesta als een van de voorlopers van de corporaties een Klant Contact Centrum gerealiseerd. Ook zijn er verschillende mogelijkheden gerealiseerd waardoor klanten zelf via de website zaken kunnen regelen. Denk hierbij onder meer aan reparatieverzoeken, betalingsregelingen, het doorgeven van andere telefoonnummers en e-mailadressen. Bij Domesta maken we geen gebruik van het KWH label (Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector). Dit is een bewuste keuze.

Na de reorganisatie van de afdeling Wonen hebben we één telefoonnummer waarop onze huurders, woningzoekenden en klanten ons kunnen bereiken. Pricon is onze achtervang binnen de reguliere kantoor tijden. Daarnaast hebben we afspraken met SMC, die de achtervang voor ons verzorgd na kantoor tijden en in de weekenden. Met behulp van een script weten zij hoe te handelen. Ook is er altijd iemand van Domesta bereikbaar (via de wachtdienst).

	Aantal telefoontjes	Waarvan annuleringen	Door Pricon
2011*	44.000	3.488	13.679
2012	64.105	7.546	7.724
2013	58.382	4.273	2.666
2014	52.679	1.770	1.705

* vanaf april

In 2014 hebben we door een bureau onze klantgerichtheid laten meten. We scoorden op dit onderzoek een 7,6. Onze klanten waren goed tevreden over onze bereikbaarheid, vriendelijkheid en oplossingsbereidheid.

Aedes corporatiebenchmark

In 2014 deden we mee aan de Aedes corporatiebenchmark. In deze benchmark worden corporaties met elkaar vergeleken op twee invalshoeken: huurdersoordeel en bedrijfslasten. Elke corporatie krijgt twee klassenindelingen en dus ook twee letters: de eerste voor het onderdeel huurdersoordeel en de tweede voor het onderdeel bedrijfslasten.

Hieronder volgen de resultaten van Domesta:

Positie in de meerdimensionale Aedes matrix	BA
Bouwsteen Kwaliteit (A, B of C)	B
Deelscore nieuwe huurder (A, B of C)	B
Deelscore huurder reparatieverzoek (A, B of C)	B
Deelscore vertrekkende huurder (A, B of C)	B
Totaalscore huurdersoordeel	7,3

De combinatie van letters geeft de benchmarkpositie in de matrix aan: corporaties met twee maal een A behoren tot de koplopers, corporaties met twee maal een C tot de staartgroep. De totaalscore van het huurdersoordeel is berekend met behulp van de Net Promotor Score.

Klachten bij de Regionale Geschillen Commissie

	2011	2012	2013	2014
Aantal klachten	14	2	3	7

(Bron: jaarverslagen Regionale Geschillen Commissie Drenthe en Groningen 2011-2014)

Geleverde prestaties op de prestatievelen 2011 tot en met 2014	Cijfer										
<p>2011 In 2011 zijn in totaal veertien klachten over Domesta ingediend bij de Regionale Geschillen Commissie (RGC). Acht klachten zijn na schriftelijke reactie van Domesta niet verder in behandeling genomen door de RGC omdat de klant niet meer heeft gereageerd. Bij drie klachten was de klant niet tevreden met de schriftelijke reactie, waarna een zitting bij de RGC heeft plaatsgevonden. Deze worden vervolgens als nieuwe klachten geregistreerd bij de RGC. Na de zittingen is één klacht ongegrond verklaard. Daarnaast is één klacht deels gegrond en één klacht gegrond verklaard, waarna Domesta deze vervolgens (deels) naar tevredenheid van de klant heeft opgelost.</p> <p>2012 In 2012 is één klacht over Domesta ingediend bij deze commissie. Na schriftelijke reactie van Domesta heeft de RGC de klacht niet verder in behandeling genomen. Domesta heeft de klacht opgelost.</p> <p>2013 De RGC heeft in 2013 in totaal drie klachten over Domesta ontvangen. Hiervan heeft één klacht geleid tot een zitting. Deze klacht betrof de afhandeling van de overlastmeldingen en het verstoorde woongenot. De klager werd tijdens de zitting het aanbod gedaan om gezamenlijk de mogelijkheden te onderzoeken voor het vinden van een andere woning. Klager heeft dit aanbod geaccepteerd.</p> <p>2014 Er zijn in 2014 twee zittingen met de RGC geweest. In een geval volgden we de uitspraak van de RGC en ontving de huurder een bedrag dat in rekening was gebracht terug. In het andere geval is het advies deels gevolgd. Uiteraard is dit beargumenteerd teruggekoppeld naar de bewoner. De RGC heeft overigens in 2014 in totaal zeven klachten over Domesta ontvangen. Van de vier klachten die niet hebben geleid tot een zitting zijn er drie naar tevredenheid afgehandeld.</p> <p><i>Geschillen bij de Huurcommissie</i></p> <table border="1" data-bbox="220 1108 949 1167"> <thead> <tr> <th></th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Aantal geschillen</td> <td>6</td> <td>10</td> <td>172</td> <td>151</td> </tr> </tbody> </table> <p>2011 Een verzoek ging over een gevraagde huurverlaging in verband met gebreken. Hierbij is de huurder in het ongelijk gesteld. De vijf andere verzoeken hadden betrekking op de afrekening servicekosten en de hoogte van het voorschot servicekosten: hier zijn drie verzoeken ongegrond verklaard en 2 verzoeken gegrond verklaard.</p> <p>2012 In 2012 zijn tien verzoekschriften ingediend, waarvan negen ongegrond zijn verklaard en één gegrond is verklaard. Twee verzoeken gingen over toetsing aanvangshuurprijs, twee over huurverlaging, een over verlaging in verband met gebreken, een over bezwaar huurprijsverhoging en vier verzoeken over afrekening servicekosten waarvan één verzoek gegrond is verklaard. Dit betrof het verzoek tot inzage in de kostenpost 'huismeester' die volgens huurder niet werd afgegeven.</p> <p>2013 In 2013 hebben wij door de inkomensafhankelijke huurverhoging 172 bezwaarschriften ontvangen, waarvan uiteindelijk zestien bezwaarschriften zijn doorgezet naar de Huurcommissie. Alle zestien bezwaarschriften zijn door de Huurcommissie ongegrond verklaard. Daarnaast werden nog twee bezwaarschriften ingediend over afrekening servicekosten. Daarvan is één verzoek ongegrond en de andere niet-ontvankelijk verklaard omdat het voorschot leges niet betaald was.</p> <p>2014 Door de inkomensafhankelijke huurverhoging kwamen er in 2014 151 bezwaarschriften binnen. De meeste bezwaren hadden betrekking op een onjuist inkomen, een onjuiste huishoudenssamenstelling of men gaf aan chronisch ziek te zijn. Van de 151 bezwaren zijn er 69 gegrond verklaard. De overige 82 waren ongegrond en van deze groep huurders koos niemand ervoor om zijn bezwaar door te zetten naar de Huurcommissie. Daarnaast zijn er drie zaken behandeld inzake de servicekostenafrekening. Dit ging steeds over hetzelfde adres. De Huurcommissie stelde de bewoner bij genoemde zaken in het ongelijk.</p>		2011	2012	2013	2014	Aantal geschillen	6	10	172	151	
	2011	2012	2013	2014							
Aantal geschillen	6	10	172	151							
<p>Energie en duurzaamheid <i>Voldoen aan energienormen / beleid inzake energielabels</i> Het beleid inzake energielabels is integraal onderdeel geworden van het MVO beleid (Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen) van Domesta.</p>											

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2011 tot en met 2014				Cijfer																																
<p>In 2014 heeft Domesta de vijf MVO-principes verder uitgewerkt in een MVO-programma. De principes zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - wij verbeteren de kwaliteit van onze samenleving; - wij werken duurzaam en verantwoord; - wij gebruiken schone en veilige materialen; - wij willen de kringlopen sluiten; - wij leveren een positieve bijdrage aan het milieu. <p>In 2014 behaalden we onder meer de volgende resultaten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Er zijn diverse complexen voorzien van zonnepanelen. - Er is een samenwerking ontstaan met onder andere Stenden Hogeschool en de firma Olijslager om te komen tot een onderzoek naar het gebruik van bio-composieten in de nieuwbouw of renovatie. - De digitale communicatiekanalen zijn meer ingezet dan voorheen. <p><i>Beleid en uitvoering duurzaamheidsmaatregelen</i></p> <p>Domesta heeft in 2013 haar beleid bijgesteld van het streven naar alle woningen op label C of hoger, naar een gemiddeld label B in 2020 voor haar gehele bezit. We voeren de duurzaamheidsmaatregelen zoveel mogelijk op een logisch onderhoudsmoment uit.</p> <p>Eind 2014 was de stand van zaken:</p> <ul style="list-style-type: none"> - gemiddeld energielabel C. Onze index is 1,52 GJ/m³ (was 1,65 GJ/m³ eind 2011); nog 822 woningen label E, F of G te gaan (was 1.398 eind 2011); - CO₂ emissie per woning 2.563 Kg/per jaar; - 91% van het bezit heeft een label A t/m D (was eind 2011 84%). <table border="1"> <thead> <tr> <th>Energielabel</th> <th>Alle corporaties 2013</th> <th>Domesta 2013</th> <th>Domesta 2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A</td> <td>5</td> <td>3,4</td> <td>5,8</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>16,4</td> <td>16,6</td> <td>18,7</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>32,5</td> <td>45,0</td> <td>44,0</td> </tr> <tr> <td>D</td> <td>23,8</td> <td>22,4</td> <td>22,2</td> </tr> <tr> <td>E</td> <td>12,7</td> <td>9,0</td> <td>6,8</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>6,9</td> <td>3,2</td> <td>2,2</td> </tr> <tr> <td>G</td> <td>2,7</td> <td>0,4</td> <td>0,3</td> </tr> </tbody> </table>				Energielabel	Alle corporaties 2013	Domesta 2013	Domesta 2014	A	5	3,4	5,8	B	16,4	16,6	18,7	C	32,5	45,0	44,0	D	23,8	22,4	22,2	E	12,7	9,0	6,8	F	6,9	3,2	2,2	G	2,7	0,4	0,3	
Energielabel	Alle corporaties 2013	Domesta 2013	Domesta 2014																																	
A	5	3,4	5,8																																	
B	16,4	16,6	18,7																																	
C	32,5	45,0	44,0																																	
D	23,8	22,4	22,2																																	
E	12,7	9,0	6,8																																	
F	6,9	3,2	2,2																																	
G	2,7	0,4	0,3																																	
4. (Des)investeringen in vastgoed				7,4																																
Nieuwbouw																																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Gebouwde woningen</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Huur</td> <td>50</td> <td>140</td> <td>88</td> <td>217</td> </tr> <tr> <td>Koop</td> <td>2</td> <td>17</td> <td>5</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>BOG</td> <td>3</td> <td>10</td> <td>-</td> <td>12*</td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td>55</td> <td>167</td> <td>93</td> <td>229</td> </tr> </tbody> </table> <p>* Het gerealiseerde bedrijfsonroerend goed (BOG) in 2014 betreft een 'brede school', met daarin twaalf aparte verhuureenheden.</p>				Gebouwde woningen	2011	2012	2013	2014	Huur	50	140	88	217	Koop	2	17	5	-	BOG	3	10	-	12*	Totaal	55	167	93	229								
Gebouwde woningen	2011	2012	2013	2014																																
Huur	50	140	88	217																																
Koop	2	17	5	-																																
BOG	3	10	-	12*																																
Totaal	55	167	93	229																																
Sloop, samenvoeging																																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sloop</td> <td>37</td> <td>25</td> <td>43</td> <td>57</td> </tr> </tbody> </table>					2011	2012	2013	2014	Sloop	37	25	43	57																							
	2011	2012	2013	2014																																
Sloop	37	25	43	57																																
Verbetering bestand woningbezit (renovatie/groot onderhoud)																																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014**</th> <th>Referentie 2013</th> <th>Landelijk 2013</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Woningverbetering*</td> <td>8.130</td> <td>5.518</td> <td>3.672</td> <td>10.303</td> <td>4.247</td> <td>3.251</td> </tr> </tbody> </table> <p>*1.000 Euro. ** Jaarverslag 2014, voorlopig. (Bron: CiP 2014 (CBC) en jaarverslagen 2014)</p> <p>Opvallend is het grote verschil tussen 2013 en 2014. Dit is te verklaren vanuit het feit dat in 2013, door alle gewijzigde regelgeving en onzekerheid, veel projecten zijn uitgesteld. In 2014 is er een inhaalslag gemaakt, en is tevens een extra projectleider aangetrokken. Er is in 2014 dus sprake van een na-ijleffect.</p>					2011	2012	2013	2014**	Referentie 2013	Landelijk 2013	Woningverbetering*	8.130	5.518	3.672	10.303	4.247	3.251																			
	2011	2012	2013	2014**	Referentie 2013	Landelijk 2013																														
Woningverbetering*	8.130	5.518	3.672	10.303	4.247	3.251																														

Geleverde prestaties op de prestatievelen 2011 tot en met 2014	Cijfer																														
<p>Maatschappelijk vastgoed</p> <ul style="list-style-type: none"> - 12 appartementen de Prince in Coevorden. Een bijzondere woonvorm voor cliënten van Promens Care (opgeleverd in 2012). - Heidehiem in Emmen. 91 intra- en extramurale appartementen en 19 verpleegplaatsen (opgeleverd in 2012). - 24 appartementen in Emmen. Dit in nauwe samenwerking met de Zorggroep Baalderborg en de toekomstige bewoners (jongeren met een verstandelijke handicap) en hun ouders (opgeleverd in 2014). - Brede school in Coevorden. Een prachtig gebouw van 3.831 m², waarin onder andere drie scholen, een peuterspeelzaal en Icare zijn gehuisvest (opgeleverd in 2014). - Bilderdijk in Hoogeveen. 118 zorgwoningen in samenwerking met ZorgPalet, onderdeel van Treant (opgeleverd in 2014). 																															
<p>Verkoop</p> <p>Vanaf 2012 heeft Domesta de doelstelling om in vier jaar tijd 300 woningen te verkopen.</p> <table border="1" data-bbox="220 748 959 913"> <thead> <tr> <th></th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Emmen</td> <td>1</td> <td>13</td> <td>26</td> <td>36</td> </tr> <tr> <td>Hoogeveen</td> <td>20</td> <td>32</td> <td>34</td> <td>27</td> </tr> <tr> <td>Coevorden</td> <td>17</td> <td>17</td> <td>19</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td>Borger Odoorn</td> <td></td> <td></td> <td>4</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td>38</td> <td>62</td> <td>83</td> <td>86</td> </tr> </tbody> </table>		2011	2012	2013	2014	Emmen	1	13	26	36	Hoogeveen	20	32	34	27	Coevorden	17	17	19	22	Borger Odoorn			4	1	Totaal	38	62	83	86	
	2011	2012	2013	2014																											
Emmen	1	13	26	36																											
Hoogeveen	20	32	34	27																											
Coevorden	17	17	19	22																											
Borger Odoorn			4	1																											
Totaal	38	62	83	86																											
<p>5. Kwaliteit van wijken en buurten</p>	<p>8,0</p>																														
<p>Leefbaarheid</p> <p>Om de leefbaarheid op peil te houden of te verbeteren, werken we nauw samen met onze ketenpartners zoals de gemeenten, welzijnsinstellingen, hulpverlenende instanties en collega corporaties. In Hoogeveen en Emmen gebeurt dit in een georganiseerd verband (respectievelijk De Smederijen en Emmen Revisited). Domesta vindt het belangrijk dat bewoners juist ook hun eigen verantwoordelijkheid nemen. Zelfredzaamheid en wederkerigheid zijn de termen die hierbij centraal staan.</p> <p>Uitgaven leefbaarheid (in € per woongelegenheden)</p> <table border="1" data-bbox="220 1218 943 1272"> <thead> <tr> <th></th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Uitgaven leefbaarheid</td> <td>67,87</td> <td>78,78</td> <td>215,16</td> <td>112,08</td> </tr> </tbody> </table> <p>(Vanaf 2013 incl. personeelskosten)</p> <p>Vanaf 2013 zijn de kosten van leefbaarheid op basis van het functionele model ingerekend. De grootste uitgaven op het gebied van leefbaarheid, naast de personeelskosten, zijn die voor de samenwerkingsverbanden zoals hierboven vermeld. Door meevallende afrekeningen over voorgaande jaren gaven we in 2014 overigens fors minder uit aan Emmen Revisited en de Smederijen dan in voorgaande jaren.</p> <p>Vanaf 2014 sturen we meer op het – samen met bewoners en mogelijk andere actieve maatschappelijke organisaties – uitvoeren van activiteiten in wijken, straten en dorpen om de sociale cohesie te vergroten en om zodoende mogelijke aanleiding tot overlast voor te zijn.</p> <p>Participatie</p> <p>In 2012 is een project gestart om te komen tot nieuwe vormen van participatie. In 2013 is dit verder uitgewerkt en vanaf 2014 is er een Participatieraad in het leven geroepen. Deels bemenst met personen vanuit de bestaande huurdersvertegenwoordiging en deels met nieuwe, jonge huurders.</p> <p>Het doel was dat de Participatieraad vanaf 2015 aan het begin van het jaar met de directie van Domesta het gesprek aangaat om de plannen door te spreken en om te bepalen welke (korte) vormen van participatie aan de verschillende onderdelen worden gekoppeld.</p> <p>Er is een aantal keer een Bewoners Advies Groep (BAG) georganiseerd en daarnaast zijn ook andere participatievormen ingezet zoals het afnemen van enquêtes, het houden van portiekgesprekken, het organiseren van gezamenlijke opruimacties en, tijdens vastgoed projecten het inzetten van de Soft Selectie Methodiek (SSM) waarbij we ook het oordeel van de bewoners meenemen in de selectie van de aannemer.</p>		2011	2012	2013	2014	Uitgaven leefbaarheid	67,87	78,78	215,16	112,08																					
	2011	2012	2013	2014																											
Uitgaven leefbaarheid	67,87	78,78	215,16	112,08																											
<p>Wijk- en buurtbeheer/ wijkontwikkeling</p> <p>In 2013 hebben we een start gemaakt met het formaliseren van wijkontwikkeling. Zolang het nodig is, houden we de regie op de uitvoering van de plannen. Het gaat dan om de wijken waar wij veel bezit hebben, en om de wijken waar wat aan de hand is (onze aandachtswijken zoals die</p>																															

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2011 tot en met 2014	Cijfer										
<p>in het ondernemingsplan genoemd zijn).</p> <p>Het gaat in deze wijken vaak om sociale en economische problematiek. Als we in zo'n wijk willen renoveren of slopen, grijpen we de kans om in contact te komen met de bewoners. We willen graag weten wat bewoners zelf vinden van hun woning, van hun woonomgeving en van hun eigen sociale en economische situatie. Samen met de partners in de wijk (zoals gemeente, welzijn en verenigingen) proberen we plannen te maken die de vitaliteit van de wijk verbeteren. Het allerbelangrijkste is dat we altijd de bewoners zelf vragen om mee te denken over de toekomst van hun woning, van hun wijk en van hun eigen ontwikkeling. Dit betekent heel veel samenwerken en verbinden. Binnen Domesta is er veel onderling contact tussen de afdelingen. Buiten Domesta is er niet alleen contact met bewoners maar ook met andere belanghebbenden zoals gemeenten, zorginstellingen, ondernemers, welzijns- en maatschappelijk werk.</p> <p>In Emmen is aangesloten bij Emmen Revisited. In deze werkwijze is de gemeente aanjager van de wijkontwikkeling. Domesta neemt hier deel aan een aantal wijk- en dorpssteams.</p> <p>In Hoogeveen zijn De Smederijen actief. Dit is een samenwerkingsverband tussen bewoners, organisaties in de wijk en de gemeente. Ook hier worden wijkontwikkelplannen gemaakt en uitgevoerd. We zijn aangehaakt in een aantal wijken.</p> <p>In Coevorden is er geen formeel samenwerkingsverband tussen bewoners, gemeente en organisaties. Daarom zijn we hier in onze aandachtswijken kartrekker als het gaat om het maken van wijkontwikkelplannen.</p> <p>Voorbeelden</p> <p>Bij sloop- en nieuwbouwprojecten in Coevorden werken we met bewonerswerkgroepen. Bewonerswerkgroepen hebben invloed op onder andere nieuwbouw, woningverbeteringen en woonomgeving. Bij de ontwikkeling van het hele plan hebben de bewoners een flinke vinger in de pap. Zo heeft een werkgroep meegedacht over isolatiemaatregelen en een lijst met verbetervoorstellen voor de woning opgesteld. Vanuit de werkgroep betrekken we de bewoners bij de beoordeling van en de keuze voor een aannemer. Een werkgroep nieuwbouw heeft nagedacht over hoe een plattegrond van een woning er bij voorkeur uit komt te zien.</p> <p>De Haretuin</p> <p>De Haretuin is ontstaan uit een gezamenlijk initiatief van bewoners en organisaties Het doel is het gezamenlijk beheren en onderhouden van een tuin voor alle bewoners van Poppenhare. De tuin is gesitueerd op grond die vrijgekomen is door het slopen van een aantal verouderde woningen. De tuin ligt voor Woonwijkcentrum De Schutse. Er is een samenwerking met bewoners en verschillende organisaties. De coördinator van de tuin is een bewoner van Poppenhare. Hij regelt de dagelijkse gang van zaken.</p> <p>Bargeres Doet</p> <p>Bargeres Doet is een platform waarin bewoners hun ideeën en wensen voor de wijk kunnen delen en ermee aan de slag gaan. Een voorbeeld is het huiskamerproject dat wordt georganiseerd door bewoners. Bewoners kunnen hier naartoe voor een kop koffie of een praatje. Ook hebben bewoners op eigen initiatief een groepje opgericht (4US) om de vijver schoon en opgeruimd te houden.</p>											
<p>Aanpak overlast</p> <p>Als er zich een overlastsituatie voordoet, ligt de eerste actie bij de klager. Deze dient eerst zelf met de overlastveroorzaker in gesprek te gaan. Als dat geen effect heeft, kan een beroep op Domesta worden gedaan.</p> <p>Door veel in de wijk aanwezig te zijn en bewoners met elkaar te verbinden, zetten we juist ook in op preventie. Op de meeste hoogbouwcomplexen is een huismeester actief en daarnaast is per regio een wijkconciërge aanwezig. Deze spreken daar waar nodig de bewoners aan op hun gedrag (zowel positief als negatief).</p> <p>In Hoogeveen is Buurtbemiddeling actief. Domesta draagt hier jaarlijks aan bij. In Coevorden en Emmen onderzoeken we (2014-2015) of het ook daar kan worden opgestart.</p> <p>Overlastmeldingen worden vastgelegd in het primaire systeem.</p> <table border="1" data-bbox="252 1854 1023 1917"> <thead> <tr> <th></th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Aantal overlastmeldingen</td> <td>595</td> <td>718</td> <td>544</td> <td>586</td> </tr> </tbody> </table> <p>Ontruimingen willen we zoveel mogelijk zien te voorkomen. In sommige gevallen, zoals in geval van hennepplantages of bij aanhoudende overlast die zelfs door tussenkomst van hulpverlening niet stopt, is het de enige optie. Wij nemen dan onze verantwoordelijkheid voor het woongenot van de omwonenden. In sommige gevallen levert de overlastveroorzaker op voorhand zelf de sleutel in.</p>		2011	2012	2013	2014	Aantal overlastmeldingen	595	718	544	586	
	2011	2012	2013	2014							
Aantal overlastmeldingen	595	718	544	586							

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2011 tot en met 2014					Cijfer
	2011	2012	2013	2014	
Aantal ontruiming in verband met overlast	2	1	1	4	
Waarvan sleutels zelf ingeleverd door veroorzaker	1	1	0	3	
<p>Domesta hanteert een zero tolerance hennepbeleid. Sinds een aantal jaren werken wij samen vanuit een Hennepconvenant met de gemeenten uit Zuid-Drenthe, Openbaar Ministerie Assen, Essent, Rendo en de woningcorporaties Actium, Woonservice en Woonconcept. Van de hierboven vermelde ontruiming was er in één geval sprake van een hennepplantage.</p>					

Bijlage 6 Meetschaal

Het beoordelingskader is gebaseerd op het model voor maatschappelijke visitatie versie 5.0. Deze versie beschrijft dat de beoordeling plaatsvindt over vier prestatievelen te weten:

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

Cijfer	Benaming
1	zeer slecht
2	slecht
3	zeer onvoldoende
4	ruim onvoldoende
5	onvoldoende
6	voldoende
7	ruim voldoende
8	goed
9	zeer goed
10	uitmuntend

Voor de beoordeling van de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance wordt gebruik gemaakt van bovenstaande uniforme meetschaal met rapportcijfers van 1-10. In het beoordelingskader is per meetpunt in woorden aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dat is het zogenaamde ijkpunt en dat levert een 6 op. De visitatiecommissie beoordeelt eerst of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet. Vervolgens beoordeelt zij in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt (plus-/minpunten).

Dezelfde meetschaal wordt voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken.

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

Cijfer	Benaming	Kwantitatieve prestatie	Afwijking
1	zeer slecht	er is geen prestatie geleverd	> -75%
2	slecht	er is vrijwel geen prestatie geleverd	-60% tot -75%
3	zeer onvoldoende	de prestatie is zeer aanzienlijk lager dan de opgaven	-45% tot -60%
4	ruim onvoldoende	de prestatie is aanzienlijk lager dan de opgaven	-30% tot -45%
5	onvoldoende	de prestatie is significant lager dan de opgaven	-15% tot -30%
6	voldoende	de prestatie evenaart in belangrijke mate de opgaven	-5% tot -15%
7	ruim voldoende	de prestatie is gelijk aan de opgaven	-5% tot +5%
8	goed	de prestatie overtreft de opgaven	+5% tot +20%
9	zeer goed	de prestatie overtreft de opgaven behoorlijk	+20% tot +35%
10	uitmuntend	de prestatie overtreft de opgaven aanzienlijk	> +35%

Als je maar lang genoeg gewoon blijft, wordt je vanzelf wel bijzonder.

Als titel voor dit essay hebben we aansluiting gezocht bij een reclameslogan, die wat ons betreft past bij wat Domesta is en hoe Domesta in de maatschappij staat. Met een Drentse nuchterheid die dingen doen waar de woningcorporatie voor staat en waar zij voor bedoeld is in Zuid-Drenthe. Niet meer en niet minder.

“Hier komen we weg”

(naar Daniël Lohues “Hier kom ik weg” 2008)

Zuid-Drenthe

Een prachtig landschap van veenmoeras en kaarsrechte kanalen, jaknikkers en zandpaden. Maar ook van het zand met z'n pittoreske esdorpen, monumentale erven en historische steden. Zuid-Drenthe is vol contrasten en daarom spannend om te ontdekken. Het bos loopt in Emmen door tot in het centrum en is dat je niet exotisch genoeg, dan kun je je vergapen aan de levende have van Dierenpark Emmen. In vestingstad Coevorden verheft zich het enige kasteel van Drenthe: machtig en middeleeuws. Hoogeveen ligt op de kruising van twee snelwegen en is daarom uitstekend bereikbaar met een levendige bedrijvigheid tot gevolg. Wonen doen we in de grote kernen als Emmen, Coevorden en Hoogeveen, maar we hebben geen stadse allures. We koesteren dan ook het wonen in onze kleine lint- of brinkdorpen. Bewoners hechten waarde aan hun huis, de buurt en hun dorp.

Ook Zuid-Drenthe

Sociaal-economisch een veel minder romantisch en aantrekkelijk landschap. De winning van het bruine goud (turf en olie) bracht wel werkgelegenheid, maar niet evenredig veel welvaart. Datzelfde geldt voor de industriële opbouw van na de oorlog. Het was hard werken tegen lage lonen.

Dit verleden klinkt door in de huidige tijd. Turf is nog slechts een historisch bezienswaardigheid. De grote industrieën en bedrijven zijn weggetrokken. De economische structuur trekt geen of nauwelijks alternatieve werkgelegenheid aan. Het gevolg is hoge werkloosheid, laaggeschooldheid en lage inkomens. Hoger opgeleide jongeren trekken weg, terwijl de achterblijvende bevolking niet alleen in aantal afneemt maar ook steeds ouder wordt.

Domesta

In dit zuiden van Drenthe is Domesta een woningcorporatie met een woningvoorraad van circa 10.000 eenheden. Onze doelgroep kenmerkt zich door een grote groep bewoners met een relatief kleine portemonnee. Als Domesta richten we ons in de eerste plaats op het geografisch afgebakende werkgebied Hoogeveen, Emmen, Coevorden en Borger-Odoorn. Veel van onze woningen zijn gebouwd in de jaren van wederopbouw na de oorlog, bedoeld voor de gezinnen met kinderen. De laatste decennia heeft Domesta zich meer en meer gericht op de huisvesting van mensen met een zorgbehoefte, ingegeven door de al ingezette vergrijzing en de behoefte bij zorgorganisaties in de regio. Anno 2014 is circa 20% van ons bezit zorgvastgoed of daaraan gerelateerde woningen. En dit alles in de grotere kernen, maar juist ook veel in de dorpen daar omheen.

“Waar staan we nu”

Missie Domesta

In 2012 hebben we onze missie als volgt verwoord:

“Domesta is een ondernemende, maatschappelijk gedreven organisatie, die zorgt voor een betaalbare en vitale woon- en leefomgeving voor mensen voor wie het om financiële of andere redenen moeilijk is dat zelf te regelen. De meeste klanten van Domesta weten zich prima te redden, kwetsbare klanten die dat nog onvoldoende kunnen daagt Domesta hiertoe uit. Domesta stimuleert daarom samenspraak, samenwerking en gedeelde verantwoordelijkheid met klanten, stakeholders en partners.”

In essentie staat deze missie (het “waarom”) nog steeds. Maar de wereld om ons heen is sinds 2012 sterk veranderd en zal dat blijven doen. We hebben dus tussentijds wel bakens moeten verzetten en staan anno 2015 dan ook voor de uitdaging te herijken “wat” we concreet willen en kunnen en “hoe” we dat gaan doen.

In de afgelopen periode 2011-2014 heeft Domesta met name aandacht, tijd, energie en geld besteed aan de volgende thema's:

Beschikbaarheid

De demografische ontwikkelingen laten al langere tijd een krimp van de bevolking zien. In Coevorden manifesteert zich dit het duidelijkst. Hier hebben we fors geïnvesteerd in de binnenstad zodat deze samen met investeringen van de gemeente en ondernemers aan aantrekkelijkheid heeft gewonnen. Ook voor Emmen blijkt een duidelijke afname van de bevolking en hooguit nog een beperkte groei in huishoudens. Domesta gaat al langere tijd uit van krimp. De focus ligt op de bestaande voorraad, zowel in vervanging als in het aanpassen van de bestaande voorraad. Forse bedragen zijn geïnvesteerd in het beschikbaar houden van een kwalitatief goede woning. Het woningbezit staat er kwalitatief goed bij, heeft een bovengemiddelde energieprestatie. In Hoogeveen hebben we fors geïnvesteerd in de kwaliteit van de bestaande voorraad en tevens woningen aan de voorraad toegevoegd door nieuwbouw en aankoop. Daarnaast zijn investeringen gedaan in de woonomgeving.

In de aandachtswijken uit het ondernemingsplan Schoonebeek, Nieuw-Schoonebeek, Dalerpeel, Binnenvree en Poppenhare te Coevorden hebben we samen met bewoners herstructurering gerealiseerd of in gang gezet. Fysieke en sociale wijk- en buurtontwikkeling hebben veel aandacht gekregen in de afgelopen jaren en zijn onder meer vormgegeven in samenwerkingsverbanden als Emmen Revisited in Emmen en de Smederijen in Hoogeveen. De beschikbaarheid hebben we daarbij ook ingezet voor de mensen waar we het voor willen doen. Bijna 100% van al onze woningtoewijzingen hebben we gedaan aan mensen met een inkomen onder de Europese grens.

Zorg

Het aantal ouderen groeit in het werkgebied naar verhouding sterker dan gemiddeld in Nederland en daarmee de vraag naar zorg. Wie minder zware zorg nodig heeft, blijft langer thuis wonen.

Domesta stimuleert het zelfstandig wonen van mensen met een fysieke en/of sociale beperking, door het bieden van de juiste voorzieningen, passende huisvesting en door het stimuleren van naoberschap en een goede samenwerking met zorgaanbieders. Domesta heeft een forse woningportefeuille opgebouwd met zorggerelateerd vastgoed.

Onderdeel hiervan zijn meerdere zorgcomplexen die integraal aan zorginstellingen verhuurd worden.

Ook hier heeft in de afgelopen periode de nadruk gelegen (en zijn forse investeringen gedaan) op het ruim beschikbaar houden van een kwalitatieve goede voorraad. Dat uit zich in volwaardige woonappartementen en een hoge kwaliteit aan zorginfrastructuur in samenwerking met de zorgpartners. In Emmen realiseerden we woonzorgcomplex Heidehiem dat algemeen gezien wordt als een voorloper op het gebied van scheiden van wonen en zorg doordat er geen onderscheid is tussen intramurale zorgplaatsen en reguliere woningen waar mensen thuiszorg krijgen. Ook in Emmen bouwden we op initiatief van de ouders een woonvoorziening voor jongeren met een beperking die nu, in de nabijheid van hun ouders, op eigen benen kunnen staan. In Hoogeveen leverden we het Bilderdijk project op met 118 appartementen waar mensen met en zonder zorg kunnen wonen met zorg in de nabijheid. Ook in Hoogeveen realiseerden we een woonvoorziening voor mensen met een verstandelijke beperking in de woonwijk Schoonvelde-Oost

Duurzaamheid van de bedrijfsvoering

Uitgedaagd door nieuwe wet- en regelgeving, een veranderende maatschappelijke opinie en de veranderingen op haar werkterrein heeft Domesta aanleiding gevonden de uitgangspunten van haar bedrijfsvoering te verduurzamen. Een verhuurderheffing moest in de bedrijfsvoering verwerkt worden. Dit heeft geresulteerd in een koers waarin de beheerlasten, de onderhoudslasten en de investeringen naar beneden zijn bijgesteld, zonder dat er ingeboet is aan kwaliteit. Er zijn keuzes gemaakt over zaken efficiënter doen, zaken niet meer doen. We vonden het onverantwoord om een verhuurderheffing volledig af te wentelen op onze huurder.

Betaalbaarheid

Het einde van de economische crisis is nog niet in zicht. Grote groepen in de samenleving hebben te maken met werkloosheid en teruglopende inkomens. Het zuiden van Drenthe is geen sterke economische regio en hard getroffen door de economische crisis. Slechts 30% van onze huurders heeft een inkomen uit arbeid. De overige 70% is aangewezen op een uitkering of geniet van het pensioen. Uit cijfers blijkt dat de woonquote van huurders in Nederland stijgt. Voor de gereguleerde huursector in Nederland is dit gemiddeld 32%. In zuid-Drenthe ligt deze woonquote gemiddeld op 38%. Uit onderzoek onder onze huurders blijkt dat voor specifieke doelgroepen de woonquote zodanig hoog is geworden dat er sprake is van een reëel betaalbaarheidsrisico. Ook de vooruitzichten voor de nabije toekomst zijn niet rooskleurig.

Zijn we tevreden over de afgelopen jaren en de prestaties die Domesta gerealiseerd heeft? Terugkijkend durven we te stellen dat de meeste ambities ook daadwerkelijk gerealiseerd zijn. Niet al onze ambities. Soms zijn we ingehaald door de tijd, soms zijn we ook te ambitieus geweest.

Over de afgelopen jaren zeggen we hier in Drenthe dan: "het kon minder".

"Waar gaan we heen"

Hoe blijven we nu gewoon?

De wereld om ons heen verandert snel. Domesta moet in die verandering mee. Mogelijk zitten we op een kantelmoment in de historie van Domesta.

Oude bekende wijsheden moeten dan worden losgelaten, nieuwe wijsheden moeten gevonden worden. Dit vraagt ook om een verandering in houding en gedrag. Mogelijk is een kleine koersverlegging meer dan voldoende.

In ieder geval zal Domesta zich in haar positie, in haar manier van werken, in haar financiële uitgangspunten moeten aanpassen aan een nieuwe werkelijkheid. Nog meer dan in het verleden zal de portemonnee van woningzoekenden en huurders leidend zijn voor de strategische keuzes van Domesta.

Wat zijn dan nu onze dingen waar we voor staan, die we moeten doen om gewoon te blijven: het beschikbaar houden van een betaalbare kwalitatief goede huurwoning.

- Betaalbaarheid wordt het belangrijkste thema de komende periode. Als gevolg van onder andere regionale economische ontwikkelingen is het voor een grote groep huurders moeilijk geworden de maandelijkse woonlasten op te brengen. Voor Domesta betekent dit dat huurprijzen niet meer automatisch inflatievolgend of zelfs inflatievolgend plus kunnen worden verhoogd. Er kan hier gesproken worden van een trendbreuk,
- Met het omkeren van het huishoudboekje en de beperking om lastenstijging (verhuurderheffing) om te zetten in aanvullende inkomsten, moet een verdere verduurzaming van de bedrijfsvoering plaatsvinden. Er zullen lastenverlagingen (efficiency) moeten plaatsvinden voor een duurzaam verdienmodel,
- Beschikbaarheid van een kwalitatief goede woning is het uitgangspunt. Maar wat is nu een kwalitatieve goede woning voor de huurders en wat kunnen we ons veroorloven om te bouwen of in stand te houden.
- Hoeveel woningen willen we beschikbaar houden in een regio waarin sprake is van krimp
- De band met onze huurders moet versterkt of misschien wel hersteld worden. Huurders moeten weer meer zeggenschap krijgen in en verantwoordelijkheid voelen voor hun eigen woning of buurt.
- Ook het huishoudboekje van de zorginstellingen staat sterk onder druk, vanwege nieuwe wet- en regelgeving en vanwege andere/mindere geldstromen vanuit de overheid. Gezamenlijk zullen we een nieuwe koers moeten uitzetten.

De minister zet met een nieuwe Woningwet in op scherpere regelgeving en meer toezicht. Sectorinstituten, zoals een WSW en het CFV, hebben meer eisen en wensen ten aanzien van de woningcorporaties, vragen om meer en gedetailleerdere informatie en zijn, geleerd van ervaringen uit het verleden, consequenter in het uitvoeren van hun taken. Er zijn hoge verwachtingen van meer en beter toezicht, nieuwe wet- en regelgeving, visitatie, benchmarking, 'fit and proper' testen voor bestuurders en commissarissen. Het beperken van het werkteerrein van woningcorporaties en een financiële aanslag op het huishoudboekje zal echter niet leiden tot meer of betere betaalbare huurwoningen of tot een ruimere keuze voor onze huurders.

In een mooie zonnige, economisch groeiende wereld, met bomen tot in de hemel weten wij wel wat wij willen: lage huren, een kwalitatief zeer goede, ruimschoots aanwezige voorraad, ruime keuze voor onze huurders, ruime definitie van onze doelgroep, lage energielasten dank zij de woningkwaliteit, een mooie fysieke woonomgeving, veel aandacht voor sociale wijk- en buurtontwikkeling en een ruime afbakening van het werkteerrein van een woningcorporatie. Het prijskaartje van dit wensenpakket lijkt op voorhand te hoog om zowel het huishoudboekje van de huurder als van Domesta op orde te houden. We zullen dus keuzes moeten maken. Moeilijke keuzes waarbij de mogelijkheden en wensen van de huurder centraal staan. Over de wenselijke en realiseerbare uitgangspunten gaan we de komende periode in gesprek met onze huurders, gemeentebesturen, zorginstellingen en andere belanghebbenden.