



Ruimte om te leven

De derde druk — 2020 t/m 2022

Met
Domesta

Inhoud

1	Inleiding	4
2	Wat komt er op ons af?	8
3	Ruimte om te leven	14
4	Thema's	16
	4.1 Leefbare buurten	17
	4.2 Betaalbaar wonen	19
	4.3 Voldoende passende huizen	21
	4.4 Energiezuinig wonen	23
5	Organisatie	26
6	Financiën	29



1 Inleiding

Trots presenteren wij de derde druk van 'Ruimte om te leven', ons ondernemingsplan. Een derde druk omdat we vinden dat ons strategische plan 'Ruimte om te leven' nog altijd actueel is. Het wordt door onze huurders en partners gewaardeerd en we zijn er zelf ook nog niet 'klaar mee'. Maar wel een nieuwe druk, omdat de wereld om ons heen snel verandert.

In 2020 hebben we de tweede druk tegen het licht gehouden. Daaruit kwam naar voren dat dezelfde thema's nog belangrijk zijn, maar dat de focus moet verschuiven. We hebben de afgelopen jaren gedaan wat we kunnen om de betaalbaarheid te verbeteren. Daar zijn we trots op. Maar we zien ook dat de betaalbaarheid van het wonen vooral wordt beïnvloed door (landelijke) inkomensmaatregelen.

Tegelijkertijd merken we dat de leefbaarheid steeds verder onder druk komt te staan. Daarom besteden we daar de komende tijd de meeste extra aandacht aan. We willen actief aanwezig zijn in de wijk en signaleren welke problemen er zijn. En deze problemen samen met partners actief oppakken. Waar andere partijen verantwoordelijkheid op leefbaarheid laten liggen, zien wij nadrukkelijk een grotere rol voor onszelf.



Wie zijn we?

Domesta is een ondernemende, maatschappelijk gedreven organisatie, die betaalbare huizen biedt aan mensen met de laagste inkomens of voor wie dat om andere redenen moeilijk is zelf te regelen. We zijn bijzonder actief op het terrein van wonen en zorg. Duurzaamheid stuurt ons handelen. De meeste huurders weten zich prima te redden. Kwetsbare huurders die dat nog onvoldoende kunnen, helpen we waar nodig. We stimuleren daarom samenwerking en gedeelde verantwoordelijkheid met huurders, stakeholders en partners.

Onze missie:

Wij werken bij Domesta omdat we het belangrijk vinden dat ieder mens, van kind tot senior, een veilig thuis heeft: een eigen plek waar je in vrijheid en zorgeloos kunt wonen.

Ruimte om te leven

'Ruimte om te leven' staat voor leefbaarheid, betaalbaarheid en gelijkwaardigheid. Als je meer ruimte in je portemonnee hebt, heb je meer ruimte in je hoofd om bij te dragen aan een leefbare buurt. De 'Ruimte om te leven' werkwijze is leidend voor ons doen en laten en daarom ook de titel voor ons ondernemingsplan.

Inbreng

Bij het maken van het ondernemingsplan overlegden we met huurders en met onze partners bij onder meer gemeenten, maatschappelijke organisaties en zorginstanties. Bij de eerste druk stond betaalbaar wonen centraal: we ontwikkelden een visie en concrete afspraken samen met

onze partners. Bij de tweede druk spraken we met vele partners en huurders over wat zij belangrijk vinden als het gaat om leefbare buurten. Bij de derde druk overlegden we opnieuw met onze partners. Hieruit kwam naar voren dat de betaalbaarheid de afgelopen jaren is verbeterd. Ondertussen gaat de leefbaarheid in onze wijken langzaam achteruit. Daarom hebben we de prioriteit verschoven van betaalbaar wonen naar leefbare buurten.

Corona

In maart 2020 werd Nederland opgeschrikt door het coronavirus. We wisten niet wat het effect van de daaropvolgende crisis was. Het ondernemingsplan lag klaar, maar we besloten het nog niet vast te stellen. We wilden eerst beter weten wat de mogelijke gevolgen van de crisis zijn.

Een aantal maanden later denken we beter te begrijpen wat de crisis voor onze huurders en onze organisatie betekent. We hebben nog steeds vertrouwen in onze strategie. Maar voor de korte termijn gaan we het wel anders doen. Tijdens een crisis kunnen dingen immers snel veranderen. Daarom maken we op korte termijn geen nieuwe beleidsplannen, maar stappen we 'op de fiets':

We gaan de wijken in en zoeken huurders en samenwerkingspartners opnieuw op. En we gaan in gesprek met andere partijen die we normaal niet vaak spreken. We zoeken contact met bijvoorbeeld banken, makelaars, huisartsen, scholen, kerken en allerlei anderen om ons een beeld te vormen van de actuele situatie en de acute behoeftes. Zijn er mensen met een hypotheek die op straat komen te staan? Zo ja, hoeveel? Is er een acute woonvraag die we nog niet goed in beeld hebben? En hoe zit het met de huishoudens: wat speelt er allemaal? Is er meer eenzaamheid dan voor de crisis of juist minder? Zijn er in de crisis initiatieven ontstaan die duurzaam van betekenis zijn voor onze huurders? Is er meer huiselijk geweld en moeten we meer signalen doorgeven? Is er meer overlast en moeten we meer zichtbaar zijn in de wijk? We gaan met iedereen op een open manier in gesprek om zo te ontdekken hoe het gaat en wat er nodig is.

Maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO)

Voor alles wat in dit ondernemingsplan staat, geldt dat we dat maatschappelijk verantwoord doen. Wat we daaronder verstaan, staat in ons MVO manifest met vier basisprincipes:

- Domesta verbetert de samenleving, samen
- Domesta werkt duurzaam
- Domesta streeft naar schone en gesloten kringlopen
- Domesta zorgt voor een gezonde natuur

Er is al veel bereikt op MVO gebied. De komende jaren houden wij MVO hoog in het vaandel. Los van de kansen bij sloop, nieuwbouw en renovatie en de verduurzaming

van ons wagenpark kijken we verder. We gaan op zoek naar projecten om de bewustwording rondom duurzaamheid en maatschappelijk ondernemen van onszelf en onze huurders te vergroten.

Dit doen we met diverse kleinere initiatieven, bijvoorbeeld het planten van bomen als compensatie voor het brandstofverbruik van ons wagenpark. De MVO-werkgroep neemt hierin het voortouw.

Leeswijzer

We beginnen deze derde druk van ons ondernemingsplan met een vooruitblik op de toekomst. Wat zijn de belangrijkste trends? Daarna gaan we in paragraaf 3 in op de rode draad van het plan: Ruimte om te leven. In paragraaf 4 vertalen we Ruimte om te leven naar de verschillende thema's. De thema's zijn in deze derde druk enigszins aangepast. Zo verbreedden we de paragraaf over 'wonen en zorg' naar 'voldoende passende huizen'. En paragraaf 4.4 over energiezuinig wonen vernieuwden we volledig naar aanleiding van het Klimaatakkoord. In paragraaf 5 en 6 bekijken we wat al onze plannen vragen van de organisatie en financiën.





2 Wat komt er op ons af?

De volgende trends en ontwikkelingen zijn voor ons van belang:

Bevolkingssamenstelling

Al langer weten we dat de **omvang** van de bevolking in 'onze' regio afneemt. Dit is vooral in de gemeenten Emmen en Coevorden het geval. Doordat de gemiddelde samenstelling van de huishoudens kleiner wordt, is er in Emmen voorlopig nog wel een toename van het aantal huishoudens. In Coevorden is geen groei in het aantal huishoudens meer. In Hoogeveen zien we eerst nog groei in zowel inwoners als huishoudens.

Naast krimp hebben we in deze regio te maken met een sterk **vergrijzende bevolking**. Het aantal ouderen stijgt de komende jaren fors. Veel ouderen blijven daarbij wel lang vitaal.

Een groot deel van onze huurders kan zich prima redden, maar we zien ook een toenemende groep **kwetsbare mensen**: huurders die in armoede leven, die eenzaam, verslaafd of gescheiden zijn en het financieel en emotioneel zwaar hebben. Onze medewerkers in de wijken krijgen er allemaal mee te maken en proberen in samenwerking met de hulpverlening hun steentje bij te dragen aan een betere situatie.

Ook de komst van **statushouders** (mensen met een verblijfsvergunning) heeft invloed op de bevolkingssamenstelling. Op het moment van schrijven is de stroom vluchtelingen die naar Nederland komt behoorlijk afgenomen. Wel zien we nu een toestroom van mensen die hier naar toe komen om als gezin weer samen te wonen (gezinshereniging). Dit levert geen extra huishoudens op, maar leidt wel tot een andere woningbehoefte. Omdat de instroom door

politieke besluiten zo weer anders kan worden, blijven we een vinger aan de pols houden en intensief samenwerken met gemeenten en andere corporaties.

Economie

De coronacrisis heeft flinke impact op de economie. In tegenstelling tot vorig jaar zijn de prognoses van het Centraal Planbureau voor de Nederlandse economie en de koopkracht niet positief. De werkloosheid neemt naar verwachting nog verder toe. De dekkingsgraden van pensioenfondsen nemen tegelijkertijd af. In de prognoses neemt de koopkracht daarom ook af. Hoewel het aantal huishoudens met schulden de afgelopen jaren afnam, verwachten we dat dit nu weer toeneemt.

Uit het woonlastenonderzoek dat we in 2018 hielden, weten we dat een kwart van onze huurders een 'betaalbaarheidsrisico' heeft. Een betaalbaarheidsrisico ontstaat als de uitgaven van huurders voor de woonlasten en de minimaal noodzakelijke uitgaven voor dagelijks levensonderhoud hoger zijn dan het netto besteedbaar inkomen.

Een deel van de problematiek wordt veroorzaakt door overerfbare armoede: mensen die van generatie op generatie in armoede leven. Vaak wonen zij in de corporatiehuizen. Er is een groeiend besef in de regio dat ieders inzet hard nodig is om deze hardnekkige armoede effectief aan te pakken. Ook blijft het opleidingsniveau in de regio gelijk, terwijl dat landelijk stijgt. Gezien de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt, kan dat op langere termijn tot hogere werkloosheid leiden.

Kijkend naar de 'stenen' dan blijft de leegstand in winkels, kantoren en maatschappelijk vastgoed een aandachtspunt. Waar mogelijk krijgt dit vastgoed een andere bestemming. De prijzen van koopwoningen zijn de afgelopen jaren gestegen, maar blijven in deze regio alsnog betaalbaar: ook voor mensen met een laag inkomen.

Sociale ontwikkeling

De uitstraling van de openbare ruimte in wijken met veel sociale huur gaat langzaam achteruit. Mensen voelen zich minder veilig. En de diversiteit in wijken neemt af. Dat komt onder andere door het systeem van passend toewijzen. Het inkomens- en opleidingsniveau van nieuwe huurders is eenzijdig. Bovendien is er een toenemende zorgvraag. Hier vallen bijvoorbeeld psychische problemen, fysieke gezondheidsproblemen of een licht verstandelijke beperking onder.

In ons werkgebied is er relatief veel laaggeletterdheid: tussen de 13% en 16%.

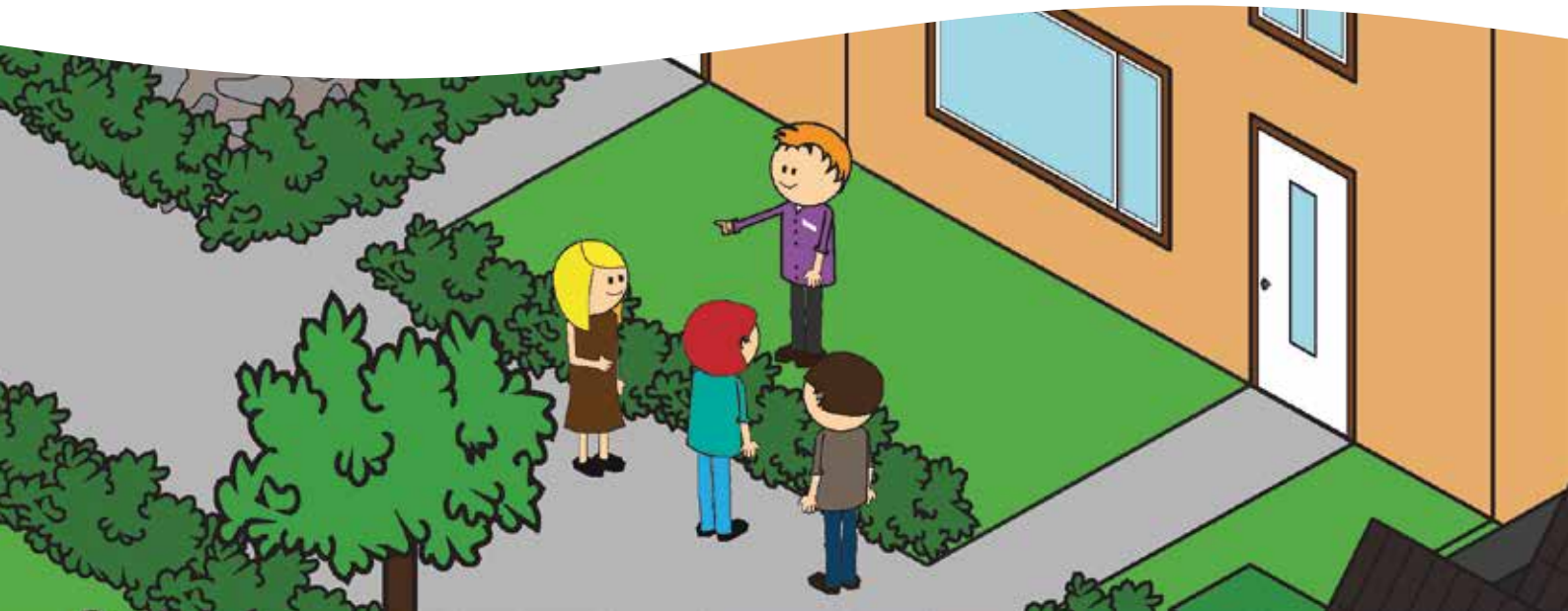
Steeds meer bewoners hebben een zorgvraag of enige vorm van (financiële) begeleiding nodig om op zichzelf te kunnen wonen. Dat komt ook doordat de uitstroom uit beschermde woonlocaties toeneemt. Mensen die uitstromen vanuit beschermd wonen, komen vrijwel

altijd in de sociale-huursector terecht en leven van een uitkering. Zij hebben vaak een betaalbaarheidsrisico. Ook moeten ze zich met minder begeleiding zien te redden. Waar mensen in beschermd wonen 24 uur per dag begeleiding krijgen, gaan ze na de uitstroom naar bijvoorbeeld 8, 12 of 14 uur begeleiding per week.

De coronacrisis heeft ertoe geleid dat meer mensen thuis kwamen te zitten: met of zonder werk. Dat heeft tot een toename van overlast in de wijk geleid. Tegelijkertijd ontstonden er initiatieven van mensen die voor elkaar klaarstonden. De ontwikkelingen zijn dus zowel positief als negatief en verschillen per buurt. We weten nog niet of de crisis ook een negatief effect heeft gehad op eenzaamheid. De verwachting is dat dit verder is toegenomen.

Technologie / innovatie

Op het gebied van technologie zijn voor ons de komende jaren met name innovatieve concepten voor duurzame woningverbetering en ontwikkelingen op het gebied van domotica relevant. Domotica 'haalt zorg in huis' en geeft feedback waardoor bewustwording en gedragsverandering kan ontstaan. Technologie en innovatie maken daarnaast andersoortige (mogelijk goedkopere) bouw mogelijk. We



volgen de ontwikkelingen nauwgezet en experimenteren waar mogelijk. In de dienstverlening neemt robotisering en kunstmatige intelligentie toe. Denk bijvoorbeeld aan 'chatbots'.

Ecologie

Als we kijken naar ecologie, dan speelt de overgang van fossiele naar duurzame energiebronnen een grote rol. Dit gaat gepaard met het steeds meer decentraal opwekken van elektriciteit (zonnepanelen) en warmte (warmtepomp). Ook het regeerakkoord Rutte III werkt toe naar een aardgasloze woningvoorraad. Opvallend is dat niet alleen het milieu, maar ook de economische besparing en de onafhankelijkheid van de grote energiebedrijven drijfveren zijn om te verduurzamen. Voor ons is duurzaamheid een belangrijk middel om wonen betaalbaar te houden.

Het in 2019 gepresenteerde Klimaatakkoord geeft duidelijk aan waar we naartoe moeten werken als woningcorporatie: een CO₂-neutrale woningvoorraad in 2050. Hierover meer in het thema 'energiezuinig wonen'.

Klimaatverandering heeft ook effect op de woonomgeving. Dier- en plantensoorten

vertrekken uit hun leefgebied, waardoor de biodiversiteit afneemt. En we hebben vaker overlast door extreem weer, zoals stortregens en langere droge periodes. Waterbedrijven spelen hierop in met gescheiden rioolssystemen, waarbij ze een apart netwerk voor hemelwaterafvoer aanleggen. Dakdekkers leggen groene daken aan, belegd met mos en vetplanten. Deze daken houden de omgeving koeler, isoleren goed en vergroten de biodiversiteit. Hetzelfde geldt voor groene tuinen in plaats van volledig bestrate tuinen.

Overheid landelijk

De implementatie van de nieuwe Woningwet die het vorige kabinet in gang zette, is inmiddels afgerond. Aandachtspunten voor de komende tijd zijn vooral de effecten van passend toewijzen. Hoe houden we diversiteit in de wijken en buurten?

Tijdens het schrijven van deze derde druk was de kabinetsperiode Rutte III in volle gang. Veel ambities van het kabinet sluiten aan bij onze doelstellingen in dit ondernemingsplan. Zo zet het kabinet extra in op het terugdringen van schulden en armoede en wil het kabinet huisuitzettingen zoveel mogelijk voorkomen, zeker als er kinderen in het spel zijn.



Ook de duurzaamheidsambities sluiten aan op ons ondernemingsplan. Het kabinet reserveert € 100 miljoen per jaar voor corporaties die investeren in verduurzaming van huizen. Het kabinet wil daarnaast dat aan het eind van de kabinetsperiode nieuwe huizen en andere nieuwe gebouwen niet meer op aardgas worden verwarmd. Ook de bestaande woningvoorraad wil het kabinet stapsgewijs aardgasvrij maken. In lijn hiermee scherp Rutte III de energieprestatie-eisen (EPC) voor nieuwbouw verder aan en komt er in nieuwbouwwijken niet meer standaard een gasnet.

De salderingsregeling duurzame elektriciteit wordt in 2023 omgevormd in een nieuwe regeling. Als alternatief voor het afschaffen van de salderingsregeling voor zonne-energie komt er een terugleversubsidie aan het net. Er is een verschuiving van belasting op elektriciteit naar belasting op aardgas: elektriciteit wordt goedkoper, gas wordt duurder.

Verder schrapt het kabinet de harde inkomensgrens voor de huurtoeslag. Dit voorkomt dat mensen ineens een belangrijke toeslag verliezen als ze 1 euro te veel verdienen. Huurders krijgen mogelijk op termijn wel relatief minder huurtoeslag omdat de eigen

bijdrage alleen nog wordt gekoppeld aan de huurprijsontwikkeling en niet meer aan de bijstandsontwikkeling.

Als de huur harder stijgt dan de bijstand, ga je relatief meer huur betalen dan de bijstand compenseert. Mogelijk leidt dat op termijn tot meer financiële problemen bij huurders, zeker als hiervoor in de bijstand geen maatregelen komen. Dit is voor ons zeker een punt van zorg.

Bij de toewijzing van huizen komt de tijdelijke verhoging van de inkomensgrenzen te vervallen. We moeten nu kijken naar het huishouden: de grens voor eenpersoonshuishoudens wordt ongeveer € 35.000 en voor meerpersoonshuishoudens ongeveer € 42.000. De vrije ruimte in het toewijzen van huizen (hoeveel huizen je mag verhuren aan huishoudens die boven de inkomensgrens verdienen) gaat van 10% naar 7,5%. Daarbij is er wel ruimte voor maatwerk. Je mag de ruimte namelijk vergroten naar 15% als je daar prestatieafspraken over maakt met gemeenten en huurdersorganisaties. De vrije ruimte in het passend toewijzen mag je spreiden over meerdere jaren.

De regeling dat je verliezen mag verrekenen met de te betalen vennootschapsbelasting,



is versoberd. Daarnaast werd de 'ATAD' belastingregeling van kracht zonder uitzonderingspositie voor woningcorporaties. Hierdoor is een deel van onze rentelast niet aftrekbaar voor de vennootschapsbelasting. De belastingdruk is mede hierdoor vanaf 2018 fors toegenomen. Die druk stijgt al vanaf 2013 sinds de invoering van de verhuurderheffing. Dit betekent dat we financiële keuzes moeten maken en onze ambities moeten bijstellen.

Overheid lokaal

De afgelopen jaren hebben we goede slagen gemaakt met de prestatieafspraken met gemeenten en huurders. We groeien door naar raamwerkafspraken, zodat we daadwerkelijk samen sturen. Vanzelfsprekend moeten we de afspraken dan wel jaarlijks monitoren en waar nodig bijsturen. De samenwerking met lokale overheden is goed. Wel maken we ons zorgen over de financiële positie van gemeenten. De tekorten in de WMO en jeugdzorg leiden tot flinke bezuinigingen. Tegelijkertijd zijn er groeiende uitdagingen op het sociaal domein, onder andere omdat mensen langer thuis blijven wonen en daar ook zorg voor nodig hebben. Die tekorten leiden tot een stijging van de gemeentelijke lasten, terwijl er doorgaans minder geld is om samen te investeren in het sociaal domein.

Vergrijzing en zorg

Ruim de helft van onze huurders is 65+. De meesten van hen wonen ook de komende jaren in hun huidige huis. Dit vraagt om aanpassingen in huizen, maar ook om alertheid van Domesta als het niet goed dreigt te gaan.

De woonzorgcentra zijn alleen nog bestemd voor hen die 24-uurszorg nodig hebben. Door de financiële gevolgen van de scheiding van wonen en zorg dreigen de algemene ruimtes 'kind van de rekening' te worden. Wij willen dat voorkomen want juist daar kunnen mensen elkaar ontmoeten, waardoor de kans op eenzaamheid afneemt. De ontwikkeling en (her)bestemming van zorgvastgoed blijft maatwerk en vraagt om het voortzetten van de hechte samenwerking met de zorgpartijen.





3 Ruimte om te leven

Wij vinden het belangrijk dat elke huurder de ruimte heeft om zijn leven te leiden. Ruimte om te leven staat voor betaalbare woonruimte, waardoor je geld en energie overhoudt voor andere dingen. En het staat voor invloed op je (t)huis en voor een prettige buurt. Dit vraagt om een gelijkwaardige relatie met huurders.

Zoals in het vorige hoofdstuk aangegeven, weten we dat het aantal huurders met een 'betaalbaarheidsrisico' is afgenomen. Tegelijkertijd staat de leefbaarheid steeds meer onder druk. Daarom hebben we er samen met onze partners voor gekozen om van 'leefbare buurten' het belangrijkste speerpunt te maken. Onze inzet op betaalbaar wonen blijft daarbij belangrijk. Sterker nog: als huurders ruimte in de portemonnee hebben, hebben zij meer ruimte om zich in te zetten voor hun buurt en burens in plaats van met hun financiële problemen bezig te zijn.

Wij kunnen zelf niet alle uitdagingen op het gebied van leefbaarheid oppakken. Hiervoor moeten we afspraken maken met gemeenten, zorgverleners, welzijnspartijen en andere partners. Ons doel is dat bewoners ook op sociaal gebied zorgen voor elkaar en hun woonomgeving. Wij stellen ons daarbij op als een 'buurman': als er niks aan de hand is, geven we elkaar de ruimte. Maar we kijken naar elkaar om als dat nodig is.

Uitgangspunten voor 'Ruimte om te leven' zijn:

1. Huurders beslissen mee over hun (t)huis en hun omgeving.
2. Niet alles past in een procedure. Dat is niet erg: dan leveren we maatwerk.
3. We onderzoeken ideeën van huurders en zeggen niet gelijk nee.

Bij Ruimte om te leven kan het gaan om individuele initiatieven, maar ook om initiatieven van een groep huurders, zoals een wooncoöperatie of een energiecoöperatie.

In 2019 lieten we een maatschappelijke visitatie uitvoeren. De visitatie geeft een beeld van het maatschappelijk presteren van een corporatie. Een onafhankelijk bureau voert de visitatie uit. De conclusie was dat Domesta het goed doet en dat belanghebbenden zeer tevreden over Domesta zijn. Wij zien dit als een extra bevestiging dat onze brede inzet op Ruimte om te leven wordt gezien en gewaardeerd.

De Ruimte om te leven werkwijze is de rode draad en inspiratiebron voor de uitwerking van de plannen per thema. Hoe? Dat lees je in de volgende paragrafen.



4 Thema's

- 4.1 Leefbare buurten
- 4.2 Betaalbaar wonen
- 4.3 Voldoende passende huizen
- 4.4 Energiezuinig wonen

4.1 Leefbare buurten

De ontwikkeling van de leefbaarheid in de buurten waar wij huizen verhuren, vraagt nadrukkelijk om onze aandacht. Leefbaarheid is dus hét thema van de derde druk van ons ondernemingsplan.

De Woningwet maakte ons werkveld kleiner, terwijl ontwikkelingen als de toename van personen met verward gedrag onze opgave vergrootten. De afgelopen jaren verslechterde de leefbaarheid daardoor bijna overal. Daarom zetten we hier de komende jaren het meest op in. Om hier handen en voeten aan te geven stellen we een Leefbaarheidsfonds in van € 250.000,-. Dat komt bovenop het bedrag dat we dat we al investeren door actief in de buurten aanwezig te zijn.

We kiezen ervoor om meer regie te nemen als dat nodig is: we weten wat er speelt in een wijk, houden zicht op de uitvoering van plannen en spreken andere organisaties aan op hun verantwoordelijkheden. We gaan ervan uit dat die andere organisaties dat ook bij ons doen. Samen werken we aan een leefbare buurt, waar mensen met plezier wonen.

In onze ideale wereld kunnen alle huurders veilig wonen en ervaren zij geen overlast. Gewoon lekker wonen zonder 'gedoe'. Bewoners die elkaar kennen, stappen sneller op hun burens af om problemen te bespreken en bieden elkaar eerder een helpende hand. Aandacht hebben voor elkaar vormt de rode draad binnen onze acties op het gebied van leefbaarheid.

We maken een omslag van repressief naar preventief. Door proactief samen met huurders normen te bepalen en zaken waar mogelijk bij andere instanties (zoals buurtbemiddeling) neer te leggen, groeien we meer naar een preventieve rol. Daarin maken we keuzes en maken we duidelijk waar wij voor zijn en wat wij van anderen verwachten. Op die manier werken we minder 'meldingsgericht'.

In onze aandachtsgebieden werken we samen met andere partijen - zoals gemeenten, welzijns- en zorgorganisaties - aan zichtbare resultaten. Aandachtsgebieden zijn de gebieden die onze gezamenlijke aandacht het meest nodig hebben. Dit baseren we op gesprekken en op wijkanalyses.

Maar we focussen ons niet alleen op de wijken waar de meeste aandacht nodig is. We maken buurtbeheerplannen voor buurten waar specifieke leefbaarheidsthema's spelen. Wat goed gaat bouwen we uit. Onze aanpak is collectief waar het kan en individueel waar het moet. We streven naar zelfredzaamheid naar vermogen. Die zelfredzaamheid staat onder druk, maar we blijven kijken naar wat mensen wel kunnen doen. Waar nodig helpen we hen.

Duurzame relaties in de buurt en woongenot voor iedereen

Werken aan leefbare dorpen en wijken doen we samen met partners en huurders. Wij zoeken hen actief op en werken aan het aangaan en uitbouwen van goede relaties, ook tussen huurders onderling. Ontmoeting staat voorop in onze visie. Als mensen elkaar kennen, ontstaat er meer begrip, spreken mensen elkaar makkelijker aan als ze last hebben van elkaar en helpen ze elkaar ook eerder. We willen de huurders kennen en vinden het belangrijk dat zij ons kennen. Het is onze overtuiging dat dit de basis is voor een goede samenwerking. Een samenwerking die pas succesvol is als er sprake is van een gelijkwaardige relatie. We beslissen niet 'voor' huurders, maar 'met' huurders.

Ons doel is dat de bewoners ook op sociaal gebied zorgen voor elkaar en hun woonomgeving. We stimuleren bewoners zoveel mogelijk het gesprek met de burens aan te gaan als er iets aan de hand is. Als dat niet direct lukt, wijzen we ze op buurtbemiddeling die in elke gemeente in ons werkgebied actief is. We kunnen niet van onze huurders verwachten dat zij zelf extreme en zware overlastsituaties oplossen. Daarvoor voelen wij ons verantwoordelijk om dit met onze

netwerkpartners (onder andere gemeente, politie en hulpverlening) op te pakken.

Wij vinden dat iedereen prettig moet kunnen wonen. Helaas is dat niet altijd het geval. Door goede samenwerkingsafspraken met onze partners en korte lijnen zetten we in op het voorkomen van escalaties en slepende overlastzaken. Daar waar nodig bieden we alternatieve huisvesting aan.

Intensief samenwerken

Samenwerken doen we veel en graag, juist ook met onze georganiseerde huurders. Waar nodig, ondersteunen wij de huurdersorganisaties om zichzelf te ontwikkelen. Met de huurdersorganisaties hebben wij daarnaast (proces)afspraken gemaakt over wie op welk moment waarover geïnformeerd wordt en gesprekspartner is.

In de samenwerking met onze partners, maar ook intern tussen de verschillende disciplines, worden de grenzen gezocht en, daar waar maatwerk nodig is, overschreden. We verschuilen ons niet achter ons eigen vakgebied en verwachten hetzelfde van onze partners. Signalen die wijzen op ongeregelde zaken achter de voordeur melden we. Zo kunnen we in gezamenlijkheid iets doen aan problemen die ontstaan door bijvoorbeeld mensen met verward gedrag of psychiatrische aandoeningen, waar omwonenden direct en vaak langdurig ernstige last van hebben. Dit doen we zo lokaal mogelijk. Samen met partners signaleren we, bespreken we en komen we tot oplossingen.

Samen met partners stimuleren we ook dat huurders die nu geen baan hebben, aan het werk komen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de sociale werkplaats. We werken samen met onderwijs en aannemers, om te zorgen dat er voldoende personeel in de bouw is en scholieren meer kans op een baan hebben na hun opleiding, ook op langere termijn.

Huurders met een zorgvraag

We zien een toenemende groep kwetsbare mensen: huurders die in armoede leven, die eenzaam, verslaafd of gescheiden zijn en het financieel en emotioneel zwaar hebben. Mensen willen elkaar helpen, maar hoe meer mensen met een zorgvraag bij elkaar in de buurt wonen, hoe minder zij voor elkaar kunnen zorgen. Het gaat om draagvlak en draagkracht voor elkaar in de buurt. Daarom willen we met gemeenten afspraken maken over hoeveel mensen met een zorgvraag er in een buurt kunnen wonen. Maar ook dat het mogelijk wordt om extra zorg te leveren, als dat tijdelijk nodig is.

We blijven 'een buurman' en gaan in eerste instantie uit van zelfredzaamheid. Behalve bij huurders die het niet zelf redden. De groep die blijvende aandacht nodig heeft, ondersteunen we actiever. Denk hierbij aan het inhouden van de huur op de uitkering om een huurder meer overzicht te geven in het huishoudboekje en daarmee zorgen weg te nemen (meer daarvoor bij het thema 'betaalbaar wonen'). Maar ook aan het ontwikkelen van een 'wooncursus' met andere partijen. Dat kan onderdeel zijn van een zorgtraject als mensen vanuit beschermd wonen in de wijk komen wonen.

Invloed huurders op eigen woonomgeving

We geven onze huurders de ruimte om invloed op hun eigen leefomgeving uit te oefenen op een voor hen hanteerbaar niveau. Wij geloven dat betrokkenheid van huurders bij hun buurt een belangrijke succesfactor is voor de leefbaarheid. Bewonersinitiatieven nemen we altijd serieus en we zijn bereid daarbij te faciliteren.

Een verzorgde, nette en veilige buurt

Als een buurt er niet verzorgd en netjes uit ziet, gaat dat ten koste van de leefbaarheid. Daarbij is tuinonderhoud een belangrijk aandachtspunt. Wat de een mooi vindt, is de ander een doorn in het oog. We voeren gesprekken met huurders om zo samen te bepalen wat in die buurt wel en wat niet passend is. Zo gaan we door met de

ontwikkeling van een aantal basistuinen. Voor mensen die hun tuinonderhoud niet kunnen overzien, stellen we een tuinfonds (vergelijkbaar met het reparatiefonds) in om het onderhoud over te nemen. We hebben daarbij ook aandacht voor schuttingen en schuren.

Als je huurt bij Domesta, moet je je veilig kunnen voelen. Daar werken we de komende jaren actief aan. Denk hierbij aan fysieke ingrepen zoals verlichting in stegen achter huizen en goede sloten. Maar we zoeken ook samenwerking met andere partijen om te zorgen voor goede voorlichting voor onze huurders. En we stimuleren het gebruik van buurt-whatsapps, als dat bij de wijk past.

Onze wijkconciërges en huismeesters zijn de ogen en oren in de wijk. Zij zijn met bewoners in gesprek over een verzorgde, nette en veilige buurt. Signalen die zij doorkrijgen, geven ze door aan de juiste collega of organisatie. Als er een specifiek leefbaarheidsthema speelt, maken we daar een buurtbeheerplan voor.

Aantrekkelijke buurten ondanks krimp

We blijven te maken hebben met krimp. Daarom gaan we terughoudend om met het verkopen van huizen. De komende jaren kopen we soms zelfs huizen die we eerder verkocht hebben, terug. Dat doen we op kleine schaal en kan verschillende redenen hebben. Bijvoorbeeld als we een blok huizen daardoor makkelijker kunnen verduurzamen of onderhouden en om het aantal Verenigingen van Eigenaren (VVE's) terug te brengen.

4.2 Betaalbaar wonen

De afgelopen jaren was betaalbaar wonen hét thema van ons ondernemingsplan. Die focus verschuift nu naar leefbare buurten. Dat betekent niet dat we minder aan betaalbaarheid werken. Want als je alleen maar met je financiën bezig moet zijn, heb je geen ruimte in je hoofd voor je burens en je buurt.

Grote groepen huurders houden helaas te weinig ruimte in het huishoudboekje over om 'hun leven te leven'. De huur wordt nog wel betaald, maar mensen bezuinigen op andere primaire levensbehoeften als eten, kleding, sociale activiteiten en zorg. Dat vinden wij niet acceptabel.

In 2022 houden wij weer een woonlastenonderzoek. Daarbij onderzoeken we ook in welke mate huurders daadwerkelijk meer ruimte in de portemonnee kregen door de maatregelen die we de afgelopen jaren namen. Uit het vorige woonlastenonderzoek werd duidelijk dat slechts 30% van onze huurders een inkomen heeft uit werk. De overige 70% is arbeidsongeschikt, werkloos of gepensioneerd.

De gemiddelde woonquote van de huurders van Domesta is 33%. Dat betekent dat huurders gemiddeld 33% van hun inkomen kwijt zijn aan huur, gas/water/elektriciteit en gemeentelijke belastingen. Dat is iets lager dan in 2014 toen het nog 38% was. De woonquote wordt voor een belangrijk deel bepaald door een factor waar wij nauwelijks invloed op hebben: het inkomen van huurders. Om toch te proberen de woonquote naar beneden te krijgen, richten wij ons met name op de kosten van het wonen. Als een sociale huurwoning al niet meer betaalbaar is, waar moeten mensen dan wonen?

Daarnaast proberen we vanuit onze rol een bijdrage te leveren aan het verkleinen van de armoede. Bij (huur)schulden is er vaak meer aan de hand. We werken daarom – al in een vroeg stadium – samen met gemeenten en welzijnsorganisaties. De welzijnsorganisatie kan dan snel de hulpverlening starten en wij

bevriezen in de tussentijd de huurschuld. Deze samenwerking willen we de komende tijd voortzetten, maar ook verbreden en verdiepen als het gaat om overerfbare armoede: armoede die van generatie op generatie overgaat. Als we er met elkaar in slagen om deze trend te doorbreken is dit goed voor de huurder zelf, maar ook maatschappelijk van grote waarde.

Wat gaan we doen om wonen betaalbaar te houden?

Maatwerk in betaalbaarheid

In paragraaf 3 schreven we al over Ruimte om te leven waarbij we huurders meer invloed geven op hun thuis en hun woonlasten. Binnen het thema Betaalbaar wonen is dat een belangrijk speerpunt. Maar niet al onze huurders kunnen hun huishoudboekje overzien. Daarom is er maatwerk nodig. Onderdelen van het maatwerk zijn bijvoorbeeld een gesprek over je woonlasten, het inzetten van de Voorzieningswijzer of een (tijdelijke) huurverlaging. Ook als je plotseling in een situatie komt waarin je inkomen verandert, denken we in oplossingen en proberen we maatwerk te leveren.

Op termijn ontwikkelen en implementeren we een nieuw betaalbaarheidsbeleid. In dit betaalbaarheidsbeleid geven we ruimte aan mensen die hun financiën zelf kunnen overzien: als je geen hulp nodig hebt, zijn wij als een buurman en laten we elkaar met rust. Mensen die het niet zelf kunnen overzien, ondersteunen we. Daarnaast is er een groeiende groep huurders die het nooit gaat overzien. Dit leidt

steeds vaker tot problemen en daar maken wij ons zorgen over. Voor die groep gaan we nog verder in het maatwerk. Zo kunnen we bijvoorbeeld overgaan tot het inhouden van de huur op de uitkering. We onderzoeken ook of we in specifieke gevallen, waar dat echt nodig is, het huis inclusief energie kunnen verhuren.

We hebben een betaalbaarheidsfonds van € 250.000 per jaar. Dat helpt ons om met maatwerk huurders structureel meer ruimte in de huishoudportemonnee te geven.

Betaalbare huizen

Betaalbaar wonen begint met betaalbare huizen voor de doelgroep. We hebben het dan over de groep mensen die is aangewezen op huurtoeslag. We verhogen de huren alleen met de inflatie. In de paragraaf 'voldoende passende huizen' lees je hoeveel betaalbare huizen wij willen aanbieden.

De betaalbaarheid van een huis heeft niet alleen te maken met de hoogte van de huur. Ook energie kost veel geld. We gebruiken onze duurzaamheidsmaatregelen nadrukkelijk ook voor meer financiële ruimte voor huurders. Daarover meer in de paragraaf over energiezuinig wonen.

Een betere match tussen inkomen en woonlasten

We stimuleren bovendien het ontstaan van een betere balans tussen het inkomen van huurders en hun woonlasten door 'passend toewijzen'. Vanuit de Woningwet moeten we 95% van de mensen met een laag inkomen (huurtoeslaggerechtigden) huisvesten in een huis met een huurprijs die niet hoger is dan de 'aftoppingsgrens' die voor hen geldt. Zo voorkomen we dat mensen met een laag inkomen in een huis met een erg hoge huur wonen.

We stimuleren de balans ook door woningzoekenden niet alleen te informeren over de huurprijs van hun potentiële huurhuis, maar ook over de verwachte bijkomende kosten (gas en elektra). Zo kunnen ze een beter overwogen woningkeus maken.

4.3 Voldoende passende huizen

Onze droom is dat ieder mens, van kind tot senior, een veilig thuis heeft: een eigen plek waar je in vrijheid en zorgeloos kunt wonen. We vinden dat wonen zo gewoon mogelijk moet blijven, ook als het vanwege een ontwikkelende zorgvraag niet meer vanzelfsprekend is. Daarbij kiezen we ervoor om niet alleen reguliere sociale huizen te verhuren, maar ook zorgvastgoed.

Ontwikkeling sociale huurvoorraad

Om ieder mens een veilig thuis te kunnen bieden, is het belangrijk dat er voldoende huizen zijn: als je een goed en betaalbaar huis zoekt, moet je dat kunnen vinden. Vraag en aanbod in de sociale huursector in de gemeenten Hoogeveen, Coevorden en Emmen moeten daarom zo goed mogelijk in balans zijn. Als de vraag toeneemt, bouwen we meer om de wachttijd niet verder op te laten lopen. Als de vraag afneemt, krimpen we in aantallen om te zorgen dat er geen leegstand ontstaat. Dit vraagt om een intensieve afstemming en samenwerking met de gemeenten en de andere corporaties die in het werkgebied actief zijn.

Wij geloven dat we goede huizen verhuren met een hoge kwaliteit. Bovendien zetten wij fors in op duurzaamheid en zijn onze huizen betaalbaar. Dat kunnen we waarmaken vanwege een gezonde financiële positie. Daarom kiezen we ervoor om in overleg met de andere corporaties en gemeente in ons werkgebied meer verantwoordelijkheid te nemen en relatief meer mensen een sociale huurwoning aan te bieden.

Om onze huizen betaalbaar te houden kiezen we ervoor dat 85% van onze huizen beschikbaar is voor 1- en 2-persoonshuishoudens met huurtoeslag. Al onze huizen hebben we daartoe in betaalbaarheidscategorieën ingedeeld. Bij een nieuw huurcontract passen we de huur aan naar een huur die past bij die categorie. In de praktijk betekent het

dat 85% van onze huizen een huurprijs krijgt onder de eerste aftoppingsgrens, oftewel de maximale (begin)huurprijs voor één- en tweepersoonshuishoudens met een laag inkomen. We kiezen daarvoor omdat het grootste deel van onze huizen door deze groep wordt gehurd en we verwachten dat dat zo zal blijven.

Ontwikkeling middenhuursector

De vraag naar huurwoningen van mensen die meer verdienen dan de inkomensgrens voor corporaties neemt toe. Er lijkt op dit moment een tekort in die sector te zijn. Toch zien wij hier vooralsnog geen rol voor ons als woningcorporatie. Wij zijn er voor mensen met een laag inkomen. In het realiseren van middenhuurwoningen zien wij nadrukkelijk een rol voor marktpartijen. De mogelijkheden die we hebben om iets in deze prijs categorie te ontwikkelen zijn ook beperkt. Wel agenderen we deze toenemende vraag bij lokale overheden. Zeker wanneer dit bij wijkontwikkeling een positief effect kan hebben op de leefbaarheid. We verwachten dat gemeenten samen met marktpartijen deze handschoen oppakken.

Passende huizen voor de doelgroep

Wij willen dat mensen zorgeloos kunnen wonen en dat het huis past bij de vraag, leefstijl en leeftijd van de huurders. Daarom ligt de komende jaren de grootste uitdaging in het passend maken en houden van onze huizen. We hebben op dit moment namelijk niet zozeer een tekort aan huizen (op sommige plekken zelfs een overschot), maar wel aan passende huizen.

Met een sterk vergrijzende doelgroep neemt de behoefte aan seniorgeschikte huizen fors toe. Bovendien wordt zorg in toenemende mate thuis geleverd en blijven mensen langer thuis wonen. Voor al deze mensen willen we er zijn. Daarom werken we toe naar grootschalige omvorming van onze huizen. We zorgen er voor dat we in 2030 voldoende seniorgeschikte huizen hebben: huizen in een geclusterde woonvorm, aangepaste huizen en nultreden-huizen.

Per situatie kijken we of het geschikter is om te renoveren, of te slopen en nieuw te bouwen. Bij huizen die moeilijker te verduurzamen zijn én moeilijker seniorgeschikt te maken zijn, kiezen we eerder voor sloop en nieuwbouw.

Maatwerk bij langer zelfstandig thuis wonen

De meeste huurders wonen ook de komende jaren in hun huidige huis. Zij krijgen in de toekomst mogelijk te maken met lichamelijke en/of geestelijke beperkingen, maar willen liever niet verhuizen. Daarom moet er naast de grootschalige opgave ook ruimte blijven voor maatwerk om mensen langer thuis te laten wonen. We bieden overzicht, inspiratie en advies om eventuele belemmeringen in en rondom het huis weg te nemen. We adviseren en faciliteren huurders in maatwerkoplossingen. Als er kleine aanpassingen nodig zijn, komt onze medewerker Langer Thuis langs om te kijken wat er mogelijk is.

De oplossingen die we bieden zijn gericht op het langer zelfstandig thuis kunnen wonen en brengen daardoor comfort, maar blijven altijd betaalbaar. We werken daarnaast intensief samen met zorgorganisaties en gemeenten en kunnen huurders dus ook goed begeleiden als zij wel de stap naar een woonzorgcentrum moeten zetten.

Toekomstbestendig zorgvastgoed

We voorzien nog steeds een toenemende vraag naar woon-zorgcentra; zowel voor ouderen als mensen met een beperking. Juist ook voor deze mensen willen we – in samenwerking met zorgpartners – prettig wonen mogelijk maken. We investeerden altijd veel in zorgvastgoed en hebben de ambitie om dit verder te laten groeien door nieuwbouw of overname van zorgvastgoed van anderen. Waar dat nodig is, doen we dat ook buiten de gemeenten waarin we nu al actief zijn.

De komende jaren nemen we – onder invloed van de vergrijzing – onze verantwoordelijkheid om ook voor de ouder wordende huurder die

niet ‘thuis’ wil of kan blijven wonen, passende woonruimte te realiseren in samenwerking met zorgpartijen. We geloven in een kleinschalige aanpak waarbij mensen zoveel mogelijk onderdeel van de maatschappij blijven uitmaken, maar voldoende beschutting vinden om zorgeloos oud te worden. Bij herontwikkelingen worden de zorglocaties daarom kleinschaliger en meer op ontmoeting gericht. Ze passen het beste op een centrale plek in de wijk/het dorp. Dit geldt overigens niet alleen voor de huisvesting van ouderen, maar ook voor de huisvesting van mensen met bijvoorbeeld een lichamelijke en/of verstandelijke beperking.

De ontwikkeling op dit gebied is afhankelijk van hoe de politiek hier op stuurt: wanneer krijg je als oudere een indicatie voor een woonzorgcentrum en wanneer moet je nog thuis blijven wonen en daar zorg krijgen. Ook met deze ontwikkelingen houden we rekening bij de ontwikkeling van onze woningvoorraad.

Onze huidige zorgpanden zijn verhuurd en worden succesvol geëxploiteerd door de zorgaanbieders.

Desondanks weten we dat zorgvastgoed gepaard gaat met risico's. Zo veranderen de traditionele verzorgingshuizen steeds meer in de richting van zelfstandig wonen. Omdat de meeste van onze verzorgingshuizen ruime appartementen kennen, kunnen we deze prima zelfstandig verhuren. Eventueel kunnen huurders dan voor zorg op maat thuis een beroep doen op zorgleveranciers.

We blijven in gesprek met zorg-partijen over de ontwikkelingen in de regelgeving en de markt, zodat we tijdig maatregelen kunnen treffen om een gezonde exploitatie in de benen te houden. Ook voeren we in 2021 opnieuw een risicoanalyse van ons zorgvastgoed uit. Door op deze manier in control te zijn en door onze grote kennis van en ervaring met zorgvastgoed, blijven wij met vertrouwen investeren in woonzorgcentra.

Vraaggericht bouwen

Om aan ieders woonvraag te voldoen, leveren we flexibel en denken we daarbij in vernieuwende woonconcepten. Al is het alleen al omdat de vraag naar huizen in de toekomst anders is dan de vraag naar huizen nu. Nieuwe woonvormen zijn er niet alleen voor senioren. Er zijn ook nieuwe vormen voor bijvoorbeeld jongeren, studenten, young professionals in de stad, mensen met een zorgvraag (niet zijnde senioren) en mensen die met spoed een huis nodig hebben. Per groep kan een andere woonvorm geschikt zijn. We gaan actief op zoek naar die vraag. We vragen mensen die willen huren in wat voor huis zij willen wonen. We leggen niet al onze plannen in beleid vast, zodat er ruimte blijft voor flexibiliteit en maatwerk. Per woonvorm bekijken we hoe we die vorm kunnen realiseren: door bestaande huizen aan te passen of door iets nieuws te bouwen.

4.4 Energiezuinig wonen

Op het thema energiezuinig wonen is er veel veranderd. Het Klimaatakkoord dwingt ons om kritischer naar ons duurzaamheidsbeleid te kijken. Maar het biedt ook veel duidelijkheid. Daarom hebben we de paragraaf 'Energiezuinig wonen' in deze derde druk grotendeels herschreven. Wat voorop blijft staan is dat duurzaamheid moet leiden tot meer ruimte om te leven. Energiebesparende maatregelen geven huurders ruimte in hun huishoudboekje. Dat is het belangrijkste uitgangspunt als we een huis verduurzamen. Maar ook energiecollectieven gerund door en voor bewoners zien we als kans.

Energiezuinige woningvoorraad

Om de invloed van huurders op hun energielasten verder te vergroten, bieden we huurders sinds 2016 zonnepanelen aan. Hiervoor vragen we geen huurverhoging. Dit betekent, afhankelijk van de gezinsgrootte en het verbruik, een grote besparing op de energierekening. Tot nu toe kunnen nog niet alle huurders profiteren van dit voordeel. Denk aan huurders in flats/appartementengebouwen, maar ook aan huurders van huizen waarvan het dak niet geschikt is. Hier gaan we mee aan de slag. Op grote geschikte daken komen dan zonnepanelen en de huurders in de buurt profiteren van de opbrengst daarvan.

Het Klimaatakkoord is duidelijk: in 2050 moet de gebouwde omgeving CO₂-neutraal zijn. Dat betekent niet dat we alle energie die onze huurders gebruiken, ook zelf moeten opwekken. Ook energiebedrijven hebben de verantwoordelijkheid om groene energie te leveren. Denk hierbij aan duurzaam opgewekte elektriciteit, of aan biogas of waterstof voor de verwarming. Domesta brengt deze ambitie in de praktijk door de doelstelling uit het Klimaatakkoord over te nemen en een bijdrage te leveren aan het verminderen van de CO₂-uitstoot.

In de Drentse Energiedeal hebben we afgesproken dat we al 10 jaar eerder (in 2040) CO2-neutraal zijn. Door de enorme stijging van de belastingen voor woningcorporaties – zoals de Verhuurdersheffing – vinden we dit financieel niet verantwoord. Wij hanteren daarom weer het Klimaatakkoorddoel (CO2-neutraal in 2050). Afhankelijk van belastingmaatregelen die ‘Den Haag’ neemt, staan we ervoor open om de ambitie alsnog op 2040 te richten.

We gebruiken de looptijd van deze derde druk van het ondernemingsplan om een routekaart te maken: een energietransitieplan. Daarin leggen we vast hoe we het Klimaatakkoorddoel gaan halen: wanneer we welke wijk gaan verduurzamen, welke warmtedrager die wijk waarschijnlijk krijgt en welke stappen we daarvoor moeten zetten. In 2020 maken we de routekaart. In die routekaart nemen we 2030 als eerste tussenstap voor de meest concrete uitwerking.

De routekaart richt zich op CO2-reductie en niet meer op het huidige energielabel. Isolatie is onze eerste grootschalige stap. Hoe beter een huis geïsoleerd is, hoe minder energie er nodig is om je huis te verwarmen. Zo werken we al aan CO2-reductie terwijl we samen met gemeenten bepalen welke wijk, welke warmtedrager krijgt. We bepalen de isolatiemaatregelen aan de hand van een maximale warmtevraag in kWh per vierkante meter en sluiten daarbij aan op het Klimaatakkoord. Hoe hoog die maximale warmtevraag is, hangt af van het type huis en welke warmtedrager de wijk krijgt.

Om de kosten van verduurzaming te verlagen, streven we naar schaalvoordeel. Dat kan ook door samen te werken met andere corporaties.

Duurzaam bouwen en onderhouden

Ook van onze partners in de bouwketen verwachten we dat zij duurzaamheid hoog in het vaandel hebben. In 2050 bouwen Nederlandse bouwers alleen nog circulair.

Daarom werken we de komende jaren mee aan Drenthe Woont Circulair. Zo doen we ervaring op met het hergebruik van materialen.

Hoewel we het liefste ook circulair verduurzamen, kan dat niet altijd. Zeker financieel is dit nog niet haalbaar. Als we moeten kiezen tussen verduurzaming van huizen en circulariteit, kiezen we voor verduurzaming. Hierbij geldt hetzelfde als hierboven genoemd: als de belastingmaatregelen vanuit Den Haag gunstiger zijn, kunnen we onze ambities alsnog opschroeven.

Bewustwording

Wij vinden het belangrijk om bij te dragen aan de bewustwording van huurders van hun energieverbruik en de kansen om zo geld te besparen. Daarom gaan wij in 2020 op zoek naar een goede manier waarop huurders hun energieverbruik kunnen monitoren. Huurders met zonnepanelen en een internetaansluiting hebben nu al inzicht in de opwekking van de panelen. Een vervolg is om ook in te zien wat het totale verbruik in huis is. Met de moderne app-technologie en de komst van slimme meters ligt een innovatieve en goedkope manier van monitoring binnen handbereik.

Naast het inzetten van diverse energievoorlichtingsmiddelen zoals animaties, zet Domesta een bespaarcoach in. De bespaarcoach ondersteunt bij verduurzamingsprojecten en bij de uitrol van duurzaamheidsacties.

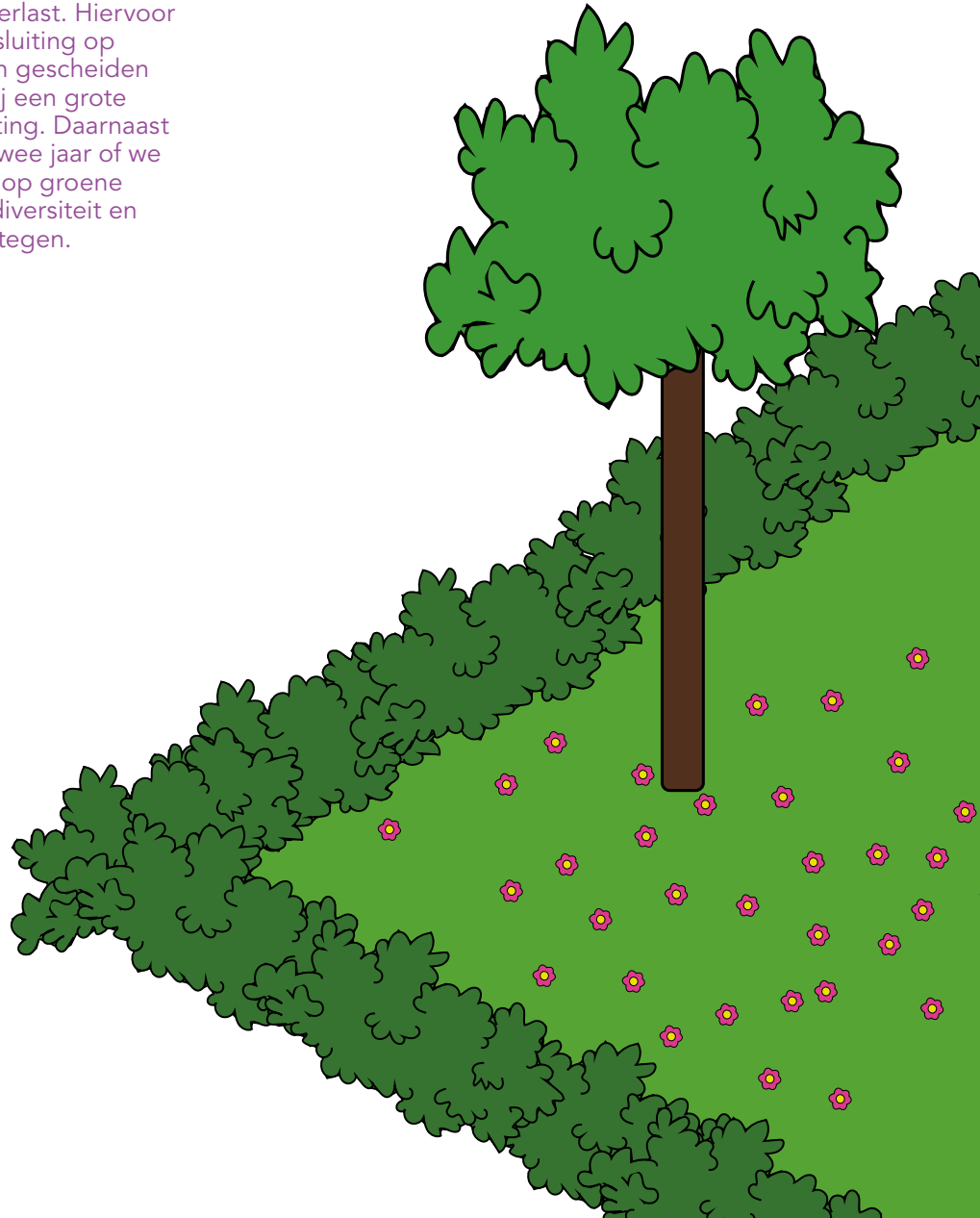
Rol Huurders

Door te kiezen voor energiebesparende maatregelen, kunnen huurders hun energielasten verlagen. Als huurders in een buurt of wijk ons gezamenlijk vragen om de verduurzaming eerder of anders op te pakken, zeggen wij geen nee en gaan we samen kijken wat haalbaar is. Voor de energiebesparende maatregelen vragen we geen directe huurverhoging aan de zittende bewoner en daarmee komt de besparing op de energierekening direct terug in de portemonnee van de huurder.

Duurzame omgeving

We gaan op een duurzame manier met de omgeving om. Uitvoering van verduurzaming plannen we op een logisch moment, bijvoorbeeld bij een geplande renovatie. Ook proberen we de werkzaamheden met gemeenten af te stemmen, zodat er zo kort mogelijk overlast is voor huurders.

We werken aan minder wateroverlast. Hiervoor kijken we actiever naar een aansluiting op de hemelwaterafvoer. Als er een gescheiden rioolsysteem is, realiseren we bij een grote renovatie standaard die aansluiting. Daarnaast onderzoeken we de komende twee jaar of we meer kunnen en willen inzetten op groene daken. Dit zorgt voor meer biodiversiteit en gaat de 'verstening' van wijken tegen.





5 Organisatie

In de vorige hoofdstukken staat beschreven wat we samen met huurders en partners willen bereiken. Dit hoofdstuk gaat in op hoe we hier als organisatie aan willen werken en welke uitgangspunten we hierbij hanteren.

De buurman

Voor Domesta is gelijkwaardigheid belangrijk. Als je contact hebt met Domesta moet dat voelen als contact met een buurman/buurvrouw. Wij denken niet voor huurders, maar samen met huurders. Domesta wil een buurman zijn die:

- vertrouwen heeft, krijgt en geeft;
- plezierig samenwerkt en samendoet;
- vrijheid en ruimte geeft;
- verbindt.

Wij zijn 'puur': extern en intern doen we waar we van en voor zijn.

Concreet houdt dit in dat huurders bij ons kunnen aankloppen en we dan meedenken en waar nodig meehelpen. Ons gevoel over wat nodig is, is leidend, maar we bemoeien ons niet ongevroegd met dingen. We nemen geen besluiten over de huizen en woonomgeving van huurders zonder daarover met hen af te stemmen.

Vanaf 2018 hebben we als organisatie gewerkt aan onze cultuur om een betere buurman te worden.

We willen ons continu verbeteren door: goed samen te werken, open naar elkaar te zijn en feedforward te geven, dingen waar we aan begonnen zijn ook af te maken en successen te vieren. Maar ook door verantwoordelijkheid te geven en nemen en ons - ook binnen de organisatie - gelijkwaardig naar elkaar op te stellen. Deze ontwikkeling gaat altijd door. De komende jaren focussen we ons daarbij op het niveau van medewerkers- en teamontwikkeling. Ook hier passen we maatwerk toe en geven we medewerkers zelf meer verantwoordelijkheid.

Basis op orde

Met onze stakeholders hebben we geconstateerd dat de basis bij Domesta op orde is. We beheersen onze standaard-processen steeds beter en voeren de activiteiten die nodig zijn om in control te blijven goed uit. Dit houden we zo. Het biedt ons gelijktijdig ruimte om als organisatie door te ontwikkelen.

Nieuwsgierig en wendbaar

We leven in een tijdperk waarin alles in beweging lijkt te zijn en met elkaar is verbonden. Daarin hebben we niet altijd iets aan een vergezicht in de vorm van 'een stip aan de horizon'. Veel belangrijker is om als organisatie aan te sluiten bij de bewegingen in onze omgeving. Zo zorgen we er ook in de toekomst voor dat ieder mens – van kind tot senior - een eigen veilige plek heeft. Dat vraagt om nieuwsgierige medewerkers en een wendbare organisatie.

We worden een toekomstbestendige buurman door aan de slag te gaan met:

- OEI (Onderzoek, Experiment en Innovatie): om ook in de toekomst onze doelen te kunnen realiseren is het nodig beter gebruik te maken van de innovatie die zich in de markt voordoet. We zijn 'altijd op zoek'.
- We kijken actief op welke gebieden we onze dienstverlening verder kunnen en willen digitaliseren. En ook waar juist menselijk contact nodig blijft. Hierbij werken we samen met andere corporaties.
- Om sneller in te kunnen spelen op ontwikkelingen en daarbij beter gebruik te maken van de informatie die wij en anderen al hebben, gaan we experimenteren met data-analyse en -management.

We zijn trots op onze buurman-werkcultuur. We zien dat het werkt en we zien het ook als een kracht om in de toekomst de juiste medewerkers te werven. Als werkgever gaan we ons daar nog meer mee profileren.

Domestamorfose

We vernieuwen ons kantoorpand in Emmen. Onze visie op duurzaamheid en onze buurmancultuur bepalen de richting. Het kantoor wordt een plek voor ontmoeting en samenwerking. Medewerkers kiezen hun werkplek op basis van hun activiteiten. Dit kan op kantoor zijn, maar ook thuis. Meer thuiswerken maakt het mogelijk om privé en werk beter met elkaar te combineren én het is beter voor het milieu.

Door de Corona-crisis is het thuiswerken in een stroomversnelling geraakt. Uit ons thuiswerkonderzoek blijkt dat veel medewerkers niet alleen verwachten dat we in de toekomst deels blijven thuiswerken, maar het ook prettig vinden om dit te doen. Nu we al zover zijn met het thuiswerken, kunnen we dit vasthouden.

Aangescherpte inzet en expertises

De verlegde focus in wat we willen, zoals beschreven in de vorige hoofdstukken, vraagt op een aantal specifieke werkgebieden ook gericht iets van onze organisatie en mensen. We pakken op twee velden meer de regie:

1. Leefbaarheid:

De toegenomen complexiteit van de sociale problematiek in de dorpen en wijken en de grote diversiteit aan (zorg)partijen die er actief zijn, vraagt om een betere regie. Waar nodig pakken wij die. In de wijken maken we een goede inschatting wat voor hulp er nodig is en wie daarvoor verantwoordelijk is. Als het nodig is, spreken we partijen aan om hun rol te pakken.

2. De bouw, (door) ontwikkeling en het onderhoud van huizen:

Door - via regisserend opdrachtgeverschap - meer kennis en expertise over het bouwen en onderhouden van huizen aan de markt over te laten, kunnen we werken aan onze vastgoedopgaven terwijl we onze huizen betaalbaar houden. Hiervoor is het belangrijk dat we de verschuiving van uitdenker en uitvoerder naar heldere opdrachtgever verder doorzetten.

En gelijktijdig blijven initiëren dat de concept-ontwikkeling van nieuwe huizen en woonvormen meer aandacht krijgt.

Ook vergroten we onze samenwerking met andere corporaties en marktpartijen om efficiënte innovatieslagen te maken in de ontwikkelingen van ons woonbestand en in het beheer en onderhoud. Zo leren we van elkaar en delen we als corporaties in de kosten door schaalvoordeel. Hiervoor gaan we actief onze portefeuille- en assetmanagementstrategie op elkaar afstemmen.

Om onze ambities te realiseren kijken we kritisch wat we hiervoor als organisatie zelf in huis nodig hebben: waar komt er iets bij, waar kan er iets af en hoe blijven we daarbij wendbaar? Zo blijven we als organisatie scherp om dat te doen wat écht nodig is en houden we wat we doen betaalbaar.



6 Financiën

Domesta is een financieel gezonde onderneming. Wij benutten de ruimte die dat geeft zo gericht mogelijk om bij te dragen aan de doelen uit het ondernemingsplan. Zo komt het geld rechtstreeks daar terecht waar het voor bedoeld is: bij onze huurders. Denk bijvoorbeeld aan het gratis verstrekken van zonnepanelen en andere energiemaatregelen. Maar ook aan het laag houden van de huren om zo voldoende betaalbare huizen beschikbaar te hebben voor mensen die recht hebben op huurtoeslag.

Financiële continuïteit

We willen natuurlijk financieel gezond blijven. Dat zijn we ook verplicht aan de huurders die ons in de toekomst nodig hebben. Het (financiële) speelveld voor woningcorporaties is continu in ontwikkeling. Zaken als de verhuurderheffing noodzaken ons scherp naar de financiën te blijven kijken. Alleen zo kunnen we de continuïteit waarborgen, onze hiervoor besproken ambities verwezenlijken en eventuele tegenvallers opvangen. We voeren een solide financieel beleid en managen mogelijke risico's. Ook blijven we de operationele kasstromen nu en in de toekomst goed bewaken. Dat doen we door een nieuw investeringsstatuut vast te stellen. Ook willen we een A blijven scoren in de Aedes benchmark als het gaat om het prestatieveld Bedrijfslasten.

De in 2019 uitgevoerde risicoanalyse op ons zorgvastgoed geeft aan dat Domesta een behoorlijke buffer nodig heeft om aan de norm voor de 'Loan to Value bedrijfswaarde' te blijven voldoen. Door goed risicomanagement en waar nodig tijdig ingrijpen, zorgen we dat we financieel gezond blijven, zonder concessies

te doen aan de betaalbaarheid van het wonen. Tegelijkertijd zijn we het aan de huurders verplicht om ons vermogen in te zetten om zo goed mogelijk aan onze maatschappelijke opgave te voldoen. Daarom schuwen we niet om de grenzen van onze financiële ratio's meer op te zoeken dan we nu doen.

Laten we met elkaar onze schouders onder de opgaven in de regio zetten en doen wat nodig is voor onze huurders. Zodat ieder mens, van kind tot senior, een veilig thuis heeft: een eigen plek waar je in vrijheid en zorgeloos kunt wonen!

Wonen op een manier die je ruimte om te leven geeft. In een wijk, straat of dorp waar iedereen zich prettig voelt. Waar jong en oud op elkaar kunnen rekenen. Daar zetten we ons voor in. Met jou en onze partners. Met Domesta.

Contact
domesta.nl
info@domesta.nl

**Met
Domesta**

(0591) 57 01 00