



# Terugblik

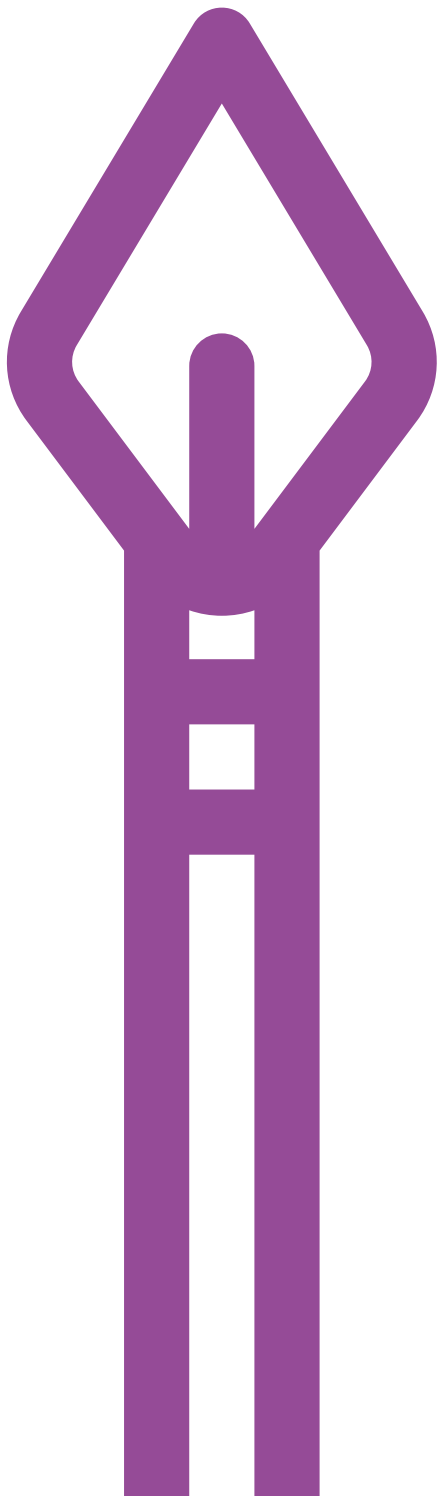
Ruimte om te leven — 2016 - 2017

Met  
Domesta



# Inhoud

<b>Korte inleiding</b>	<b>4</b>
<b>Wat zijn we beter geworden van Ruimte om te leven?</b>	<b>7</b>
Betaalbaarheid	8
Duurzaamheid	10
Leefbaarheid	12
Zorg	14
Financiën en organisatie	16
<b>Zoek de verschillen</b>	<b>18</b>



# Korte inleiding

'Ruimte om te leven' is de titel van ons ondernemingsplan 2016 - 2017. Ruimte om te leven staat voor betaalbaar wonen zodat er voor huurders geld overblijft om te leven. En het staat voor invloed van huurders op hun (t)huis. Met dit ondernemingsplan hebben we scherpere keuzes gemaakt. Waar staan we voor en hoe bereiken we dat? We willen een gelijkwaardige relatie met huurders en bieden maatwerk waar nodig.

Om huurders 'Ruimte om te leven' te bieden hebben we vier speerpunten: betaalbaarheid, leefbaarheid, zorg en duurzaamheid. Inmiddels hebben we een nieuw ondernemingsplan of eigenlijk een tweede druk van het plan. Een tweede 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'. De tweede druk heeft daarom dezelfde thema's, maar een aantal nieuwe accenten. Daarbij koesteren we het goede en gebruiken we wat we de afgelopen periode hebben geleerd om onszelf door te ontwikkelen.

Wat we hebben bereikt en geleerd en wat dat betekent voor onze huurders, partners en eigen organisatie vind je in dit boekje. Een terugblik dus op de eerste versie van ons ondernemingsplan 'Ruimte om te leven'.



Wat zijn we beter  
geworden van  
'Ruimte om te leven'  
in 2016 - 2017?



# “Het is ook gewoon fijn om huurders meer ruimte om te leven te geven”

Domesta medewerkers

578 huurders

→ Aangifte  
Inkomstenbelasting  
→ Energieleverancier  
→ Minimaregeling  
→ Zorgverzekering  
→ Toeslagen



## De VoorzieningenWijzer

We hebben 578 huurders bezocht met De VoorzieningenWijzer. We hielpen hen gemiddeld ruim € 500 te besparen door te ondersteunen bij het wisselen van energieleverancier, het aanvragen van toeslagen, het aanvragen van gemeentelijke inkomensvoorzieningen en de keuze voor de slimste zorgverzekering.

## Huizen voor mensen met huurtoeslag

De gemiddelde huur van Domesta is deze periode omlaag gegaan.

Aantal huizen van Domesta in de categorieën:	Eind 2015	Eind 2017
Goedkoop (gem. huur ± € 372) + betaalbaar (gem. huur ± € 518)	83%	85%

## Besparen in de praktijk

Als huurders zelf zaken oppakken die Domesta normaal gesproken doet, is dat ook een manier om op de woonlasten te besparen, bijvoorbeeld:

- bij het nieuwe gebouw De Adelaar in Hoozevee regelen de bewoners met elkaar de schoonmaak. Dat scheelt hen maandelijks € 15 in de servicekosten.
- met de bewoners van een portiek aan de Zweelerbrink in Emmen is afgesproken dat twee bewoners met een laag inkomen het portiek schoonhouden en dat de andere bewoners dit betalen.

## We verhoogden de huur...

...alleen met inflatie voor huurders met een inkomen tot ruim €40.000.

Een groot deel van de huurverhoging gaat naar ons Betaalbaarheidsfonds. Daaruit betalen wij het maatwerk dat we leveren op het gebied van betaalbaarheid.

## Bespaarcoach

78 huurders

De ‘bespaarcoach’ heeft deze twee jaren 78 gesprekken met huurders gevoerd met verschillende maatregelen gericht op betaalbaarheid tot gevolg. Denk aan huurverlaging, een bijdrage in de kosten voor de verhuizing naar een goedkoper huis, enzovoort.

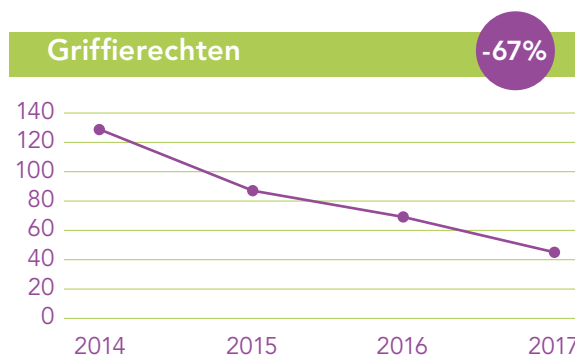
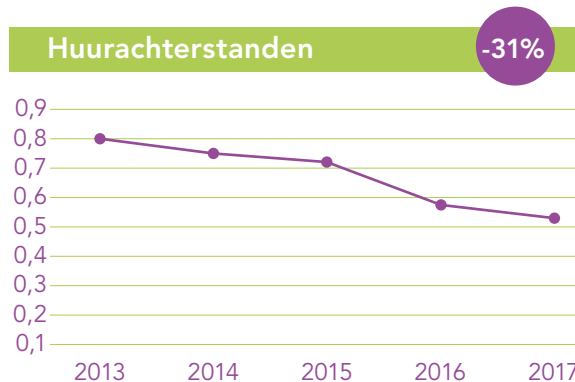
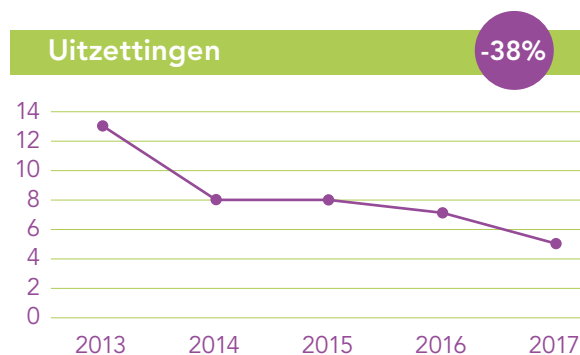




## Voorkomen van oplopende schulden bij huurders

We hebben onze samenwerking versterkt met de gemeenten en welzijnsorganisaties als het gaat om het voorkomen van oplopende schulden en het vroegtijdig ingrijpen bij overige problematiek. Vaak is er bij schulden immers meer aan de hand. Deze samenwerking heeft onder andere geleid tot de resultaten die je in de grafieken ziet.

Jaarlijks 'bespaart' Domesta door het verkleinen van de huurachterstanden en het besparen op griffierechten € 243.000. Hiermee kunnen we 5 miljoen extra lenen wat we weer investeren in betaalbaarheid en het energiezuiniger maken van de huizen.



Huurders die overal van hebben geprofiteerd (De VoorzieningenWijzer, zonnepanelen, duurzaamheidsmaatregelen) besparen elke maand wel:

**€ 100**



### Budget-cursussen

70 huurders

Zo'n 70 huurders hebben zich bij ons aangemeld voor een budgettraining en die succesvol afgerond in 2016 of 2017. Dit heeft hen meer grip op hun woonlasten gegeven.

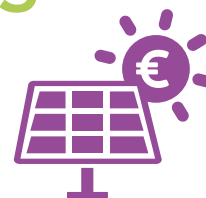
### Twee kritische noten

Er zijn nog niet veel initiatieven ontstaan waarbij huurders zelf activiteiten oppakken en zo hun woonlasten verlagen.

Het blijft lastig om die mensen te bereiken die het het meeste nodig hebben.



## Onze duurzaamheidsmaatregelen hebben duidelijk effect



	Elektriciteitsverbruik per woning	Gasverbruik per woning	Gemiddelde Co <sup>2</sup> -uitstoot per woning
januari 2016	1.050 Kwh	1.300 m <sup>3</sup>	2.896 kg
	↓	↓	↓
januari 2018	776 Kwh	1.141 m <sup>3</sup>	2.472 kg

Ruim 2500 huizen kregen in 2016/2017 zonnepanelen zonder huurverhoging. Gemiddelde besparing per huishouden:

**€ 300/jaar**

Energiezuinige huizen	januari 2016	januari 2018
Aantal huizen energielabel B en hoger	± 20%	± 45%



Je kunt je elektrische auto bij een bezoek aan Domesta gratis opladen.

### Servicekosten verlaagd

De servicekosten in flats/hoogbouw zijn verlaagd door het vervangen van traditionele verlichting door ledverlichting en gebruik van zonne-energie voor algemene ruimten (verlichting/lift).



Vraag het de energiecoach!

Het isoleren van de huizen, het plaatsen van zonnepanelen en het gebruiken van nieuwe (vaak ingewikkelde) installaties vraagt van onze huurders ander gedrag om de gewenste besparingen ook echt te halen. Een energiecoach begeleidt, adviseert en daagt huurders uit het maximale uit de besparingen te halen.

**MVO**  
Met Domesta

Wat we doen op het gebied van duurzaamheid sluit aan bij onze MVO doelstelling: een duurzame organisatie zijn.

### Een kritische noot

De rol van energiecoach kwam deze periode nog onvoldoende uit de verf. Hier maken we de komende jaren meer werk van.

## Mooie voorbeelden van huurdersinitiatieven

### **Bewonerscommissie kreeg budget voor deelname aan landelijk experiment vitale wooncomplexen**

De bewonerscommissie van de Evert ten Napelflat in Klazienaveen kreeg een budget voor het huren van ruimte, het organiseren van activiteiten en het onderhouden van de binnentuin. De bewoners van dit complex doen namelijk mee aan het landelijke experiment vitale wooncomplexen. Het doel van dit experiment is inzicht krijgen in de manier waarop sociale organisaties bewoners van wooncomplexen en gemeenschappen (met name ouderen) ondersteunen, zodat zij zoveel mogelijk op eigen kracht en met plezier kunnen wonen en leven binnen hun vertrouwde woonomgeving.

### **Oprichting werkgroep speeltuin Josef Israelstraat in Poppenhare (Coevorden)**

Onder leiding van een medewerker van Maatschappelijk Werk Coevorden is een werkgroep opgericht. De gemeente laat de speeltoestellen ieder jaar keuren en zorgt ervoor dat het gras wordt gemaaid. De bewoners houden zelf een logboek bij voor de periodieke controle van de speeltoestellen.

## Mooie voorbeelden van samenwerking met statushouders met als doel het beter leren kennen van elkaars achtergronden

### **Multiculturele dag in Coevorden**

In Poppenhare (Coevorden) klusten leden van de buurt- en speeltuinvereniging samen met een aantal statushouders in en rond de speeltuin. In november hielpen medewerkers van Domesta bij de organisatie van een multiculturele dag in Coevorden. Veel mensen kwamen erop af. Bewoners met allerlei achtergronden leerden elkaar beter kennen. Zo nam het wederzijds begrip toe.

### **Interculturele vrouwenochtend**

In Hoogeveen hebben we samen met de opbouwwerkers van SWW een interculturele vrouwenochtend opgericht. Elke maand komt een groep van 10-15 vrouwen met een buitenlandse achtergrond in woonzorgcentrum Jannes van der Sleedenhuis bij elkaar voor een gezellige ochtend. Daarnaast ondernemen ze ook tussendoor activiteiten. De dames vinden het ontzettend leuk en maken contact met anderen.

### **Feestmiddag in Klazienaveen**

In november organiseerden we samen met statushouders, bewoners, Sedna, Vluchtelingenwerk en Lefier in Klazienaveen een feestmiddag met hapjes en muziek. Alle geïnteresseerde Klazienaveners waren welkom. Dit was een groot succes.



# Mensen veranderen, buurten veranderen

De problematiek waar onze mensen in de wijken mee te maken krijgen, wordt steeds complexer. Naast een intensieve samenwerking met andere maatschappelijke organisaties vraagt dit ook veel van onze mensen. We hebben een nieuwe visie op Leefbaarheid opgesteld die ons helpt om de tijd en energie daaraan te besteden waar we het meeste impact kunnen hebben voor huurders.

## We hebben 219 stathouders een thuis geboden in 128 huizen

Samen met huurders maakten we voorlichtingsfolders over wonen voor stathouders (tekeningen en vertalingen door huurders).

## Samenwerking leefbaarheid verbeterd

De samenwerking met onze partners en de samenleving op het gebied van leefbaarheid is verder verbeterd. Door een bijeenkomst die we hebben georganiseerd en door de dagelijkse samenwerking is er meer begrip voor elkaar en zitten we meer op één lijn als het gaat om bijvoorbeeld de overlast door mensen met verward gedrag, de opvang van stathouders en het belang van een nette buurt voor de leefbaarheid in een wijk.

## Wijkplannen gemaakt en uitgevoerd

Samen met bewoners en partnerorganisaties hebben we onder andere wijkplannen gemaakt en uitgevoerd in Poppenhare, Lootuinen, Wolfsbos en Zandpol.



## Een verdrietige noot

We waren soms (tijdelijk) machteloos in situaties waarin een buurt erg veel last had van iemand met bijvoorbeeld verward gedrag.

Een dieptepunt:

In de lente van 2016 werden we geconfronteerd met een verschrikkelijk drama in Noordscheschut Hoogeveen. Een psychisch kwetsbare huurder van Domesta kwam om het leven na een vergeefse poging van hulpverleners om de huurder op te laten nemen in een instelling. Een triest einde aan een jong leven en de afsluiting van een periode met veel onzekerheid voor familie, bureu en medewerkers van organisaties die erbij betrokken waren.

AFHALEN  
MULTIVLAAI  
Alleen  
vaden en  
lossen  
max

vers ijs



# Domesta, meedenkend partner voor Zorgorganisaties

Zo'n 20% van al onze huizen zijn 'zorgwoningen' (bijvoorbeeld intramuraal of aanleunwoningen). In tegenstelling tot veel andere corporaties is Domesta geenszins van plan zich terug te trekken uit het zorgvastgoed. Integendeel. We voorzien namelijk nog steeds een toenemende vraag naar zorggeschikte huisvesting; zowel in de ouderenzorg als in de gehandicaptenzorg. We zijn dan ook een meedenkende partner voor Zorgorganisaties.

## In 2016 is de laatste fase van project de Zuidesch in Emmen opgeleverd

Na de nieuwbouw van de Esch en de overname van De Holdert is de laatste fase van De Zuidesch opgeleverd: 16 huizen zijn samengevoegd tot 8 driekamerappartementen geschikt voor senioren.

## Meer huisvesting voor mensen met een beperking

Verder hebben we de bouw voorbereid van meerdere initiatieven gericht op huisvesting voor mensen met een beperking. Het gaat in totaal om meer dan 100 'huizen' op locaties aan de Amshoffweg, de Alteveerstraat en het Reviusplein in Hoozevee en aan de Dr. Picardtlaan in Coevorden.

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

We volgden en volgen de risico's nauwlettend met behulp van risicoanalyses. Door op deze manier in control te zijn en door onze jarenlange kennis van en ervaring met zorgvastgoed, kunnen we met vertrouwen blijven investeren in woonzorgcentra.

We zorgden bij  
4 complexen  
(ruim 100 huizen)  
voor stallingen  
en oplaadpunten  
voor scootmobielen.



## Een kritische noot

Als mensen ouder worden en er soms aanpassingen of diensten nodig zijn, dan regelt Domesta dit met maatwerk. Wat Domesta aanbiedt op dit gebied, hoe dat gaat en wat het bijvoorbeeld kost is echter nog niet duidelijk genoeg. Dit gaan we verder ontwikkelen en explicieter maken.

# Ook in de toekomst is Domesta een financieel gezonde organisatie en kun je dus betaalbaar en goed bij Domesta huren.

## Ontwikkeling indicatieve bestedingsruimte (IBW) Domesta

De IBW geeft aan hoeveel woningcorporaties maximaal ongeveer kunnen lenen voor extra nieuwbouw, woningverbetering of huurmatiging. Dus boven op het geld dat Domesta al gereserveerd heeft voor haar werkzaamheden.

	2018	2017	2016
Nieuwbouw	57,9 mln	114 mln	163,4 mln
Verbetering	51,6 mln	90,2 mln	129,3 mln
Huurmatiging	2,8 mln	5,4 mln	6,5 mln

De IBW is de afgelopen jaren dus afgenomen. Dat klinkt misschien niet zo positief, maar wij zijn er trots op. Het komt namelijk omdat we ons 'volkshuisvestelijk' vermogen hebben ingezet om onze huizen duurzamer te maken en om huren betaalbaar te houden.

## Mooi voorbeeld van maatwerk

En een deel van onze huurders heeft gemerkt dat Domesta bereid is maatwerk te leveren. Onze medewerkers hebben een Durfpotje om naar eigen inzicht te besteden in maatwerksituaties. Dit kan van alles zijn. Zo hebben we een huurder geholpen met het leggen van vloerbedekking en hebben we voor een andere huurder kattenbakken geregeld om de overlast tegen te gaan.

## Meer invloed op (t)huis

Huurders hebben daadwerkelijk meer invloed gekregen op hun (t)huis: Denk bijvoorbeeld aan de nieuwe of verbouwde huizen in Poppenhare/Coevorden, Witte Tuindorp/Coevorden en Centrum West in Hoogeveen.

## Wist je dat...

...met hulp van de prestatieafspraken tussen gemeenten, huurdersorganisaties en corporaties, wij bijdragen aan het waarmaken van de woonvisies van de gemeenten.

...we huizen nu op een andere manier toewijzen. Sinds maart 2017 kunnen woningzoekenden zelf op alle huurhuizen die vrijkomen reageren.

...we aan 9 mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt een kans boden om werkervaring binnen Domesta op te doen.

...41 'studenten' deze twee jaar stage bij ons hebben gelopen.

...medewerkers Ruimte om te werken hebben: door maatwerk te leveren, fouten te maken en zichzelf te ontwikkelen.

...we in 2016 een nieuwe samenwerkingsovereenkomst hebben afgesloten met huurdersplatform SAM.

...we deze periode 127 huizen sloopten en 166 nieuwe huizen bouwden.

Beoordeling klantvriendelijkheid/tevredenheid van Domesta	2016	2017
Door nieuwe huurders	7,6	7,5
Door huurders met reparatieverzoek	7,5	7,7
Door vertrokken huurders	7,0	6,6



# Domesta scoort goed!

## Trots op resultaat onderzoek KWH

Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector heeft in 2017 onderzoek gedaan naar het imago van de corporaties in Nederland. Domesta heeft hier aan meegedaan en is erg trots op het resultaat.

We doen het goed, ook in vergelijking tot de andere corporaties. Ruim 70% van de invullers heeft een (zeer) positief beeld van Domesta, terwijl in het landelijk beeld 55% van de huurders (zeer) positief is over hun corporatie.

Ook blijkt dat vergeleken met drie jaar geleden de groep huurders die positiever is gaan denken over Domesta meer dan gemiddeld is gegroeid: met 21% tegenover 11% landelijk.

Op alle kernwaarden die zijn gemeten scoort Domesta ruim boven de norm en het gemiddelde sectorbeeld!

## Een A voor Domesta!

We scoren een A in de Aedes benchmark als het gaat om het prestatieveld Bedrijfslasten. Dit gaat over de beïnvloedbare kosten (personeel, kantoor en ICT) die corporaties maken om hun doelen te behalen. Een A geeft aan dat je bij de groep corporaties (een derde van alle deelnemende corporaties) met de laagste bedrijfslasten zit. Lage bedrijfslasten zien we als een van de middelen om onze ambities op het gebied van betaalbaarheid en duurzaamheid te financieren.

Kijk voor onze jaarverslagen op [domesta.nl](http://domesta.nl)

## Belanghouders zijn positief

In 2017 heeft KWH onderzoek gedaan naar het imago van de corporatiebranche onder 'belanghouders'. Ook hier heeft Domesta aan meegedaan en scoren we erg goed!

Alle deelnemende belanghouders zijn positief over Domesta. Mooi is te lezen dat voor de meerderheid van de belanghouders Domesta in de afgelopen drie jaar in positieve zin is veranderd. Wat er uitspringt is dat 76% de typering 'Gericht op samenwerken' bij Domesta vindt passen. Ook scoren wij hoog op de typering Betrokken, Deskundig, Betrouwbaar en Toegankelijk. Deze waarden stonden ook bij de huurders in de top 10.

De scores sluiten mooi aan op wat we zelf belangrijk vinden. Een typering die we wel nastreven maar waarop we nu nog niet worden herkend is Flexibel. Hier gaat de doorontwikkeling van de organisatie vast verandering in brengen.

## Twee kritische noten

De tevredenheid onder vertrokken huurders moet echt hoger (en die van de rest liefst ook).

Maatwerk leveren is niet altijd eenvoudig, soms is het ook wel prettig dat je je kunt verschuilen achter regels. Binnen Domesta zijn we samen nog aan het uitvinden wat maatwerk wel en niet is en hoe we dit zo handig mogelijk organiseren. Wordt dus vervolgd in de tweede druk!

# Ruimte om te leven, eerste druk



Zorg:  
veel in steigers gezet.

Begin gemaakt  
met maatwerk.

Leefbaarheid:  
inzetten op contact.

Betaalbaarheid:  
Woonlastenonderzoek 1

Duurzaamheid:  
zonnepanelen en  
gemiddeld label B.

Organisatie:  
Het vervangen van ons basis  
computer systeem heeft veel  
energie gekost. Ook zijn we  
begonnen met de ontwikkeling  
van onze organisatie.

# Ruimte om te leven, tweede druk



Zorg: Echt werk maken van ondersteuning bij Langer thuis wonen en uitbreiden zorgvastgoed.

Maatwerk nog beter uit de verf laten komen, ook als het gaat om betaalbaarheid.

Leefbaarheid: 'overlast' vóór zijn, zorgen dat andere partijen hun rol (kunnen) pakken. Normen samen met bewoners bepalen.

Betaalbaarheid: Leren van resultaten Woonlastenonderzoek 2.

Organisatie: samen bepaald waar we voor gaan, standaard en maatwerk uit elkaar en belangrijkste processen binnen één afdeling.

Duurzaamheid: CO<sup>2</sup> neutraal  
Inzet duurzame verkenner om goede keuze te maken voor vervanger traditionele CV ketel die én bespaart én huurders prettig vinden.

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