

Maatschappelijke visitatie Domesta

2015 tot en met 2018

Opdrachtgever: Domesta

Rotterdam, 6 juni 2019



Maatschappelijke Visitatie

2015 tot en met 2018

Opdrachtgever:

Domesta

Visitatiecommissie:

Maarten Nieland

Robert Kievit

Rixt Bos

Rotterdam, 6 juni 2019

Inhoudsopgave

Voorwoord	4
Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort	6
A. Recensie	7
B. Scorekaart	11
C. Samenvatting	12
D. Korte schets van de corporatie	13
Deel 2: Toelichtingen op de beoordelingen, per perspectief	15
1 Presteren naar Opgaven en Ambities	17
1.1 Inleiding	18
1.2 Beoordeling door visitatiecommissie	18
1.3 Beschrijving van de prestatieafspraken	18
1.4 Beoordeling van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	20
1.5 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken	21
1.6 Beschrijving van de ambities	28
1.7 Ambities in relatie tot de opgaven	30
2 Presteren volgens Belanghebbenden	31
2.1 Inleiding	32
2.2 Beschrijving van de belangrijkste belanghebbenden	32
2.3 Beoordeling door belanghebbenden	32
2.4 Goede punten, te verbeteren punten en boodschap	39
2.5 Beoordeling kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	42
3 Presteren naar Vermogen	44
3.1 Inleiding	45
3.2 Beoordeling door visitatiecommissie	45
3.3 Vermogensinzet	45
4 Governance van maatschappelijk presteren	48
4.1 Inleiding	49
4.2 Beoordeling door visitatiecommissie	49
4.3 Strategievorming en prestatiesturing	49
4.4 Maatschappelijke rol Raad van Toezicht	52
4.5 Externe legitimatie en openbare verantwoording	54
Deel 3: Bijlagen	57
Bijlage 1: Position Paper	58
Bijlage 2: Bestuurlijke reactie	63
Bijlage 3: Geïnterviewde personen	66
Bijlage 4: Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys en visitatoren	68
Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren	70
Bijlage 6: Bronnenlijst	74
Bijlage 7: Prestatietabel	76

Voorwoord

De maatschappelijke visitatie

De maatschappelijke visitatie is een belangrijk instrument om de maatschappelijke waarde van een woningcorporatie zichtbaar en bespreekbaar te maken. Om woningcorporaties zelf, de raad van toezicht (RVT), de huurders, de gemeente(n) en andere belanghebbenden en belangstellenden inzicht te geven in de prestaties van een woningcorporatie. De maatschappelijke visitatie is een vorm van verantwoording van de corporatie naar haar belanghebbenden over haar maatschappelijke prestaties, maar uitdrukkelijk bedoeld om daarvan - met elkaar - te leren. Een maatschappelijke visitatie wordt uitgevoerd volgens een vaste methodiek. Momenteel is dat 'Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties 6.0.

De maatschappelijke visitatie brengt de maatschappelijke prestaties van de corporatie in beeld. Het gaat hierbij steeds om de feitelijk geleverde prestaties in de afgelopen vier jaar.

De beoordeling van de prestaties vindt plaats vanuit een aantal perspectieven:

- Presteren naar Opgaven en Ambities;
- Presteren volgens Belanghebbenden;
- Presteren naar Vermogen;
- Governance van maatschappelijk presteren.

Aan het begin van de maatschappelijke visitatie stelt de directie een Position Paper op waarin wordt aangegeven waar de corporatie voor staat, wat de corporatie wil bereiken, waar de corporatie nu staat en hoe hij/zij het maatschappelijk functioneren van de corporatie en de lokale driehoek beoordeelt.

Aan het einde van de maatschappelijke visitatie schrijft de visitatiecommissie een reflectie op de corporatie, de zogenoemde 'recensie'. De recensie bevat een reflectie van de visitatiecommissie op de maatschappelijke prestaties van deze corporatie en de lokale context. Daarin komt onder meer naar voren wat de corporatie heeft geleerd van het verleden, of de corporatie de goede dingen doet en hoe de corporatie dat doet en hoe het maatschappelijk presteren in relatie tot de identiteit, de missie, de ambities en de context van de corporatie staat. Verder wordt aangegeven wat dat betekent voor de toekomst. De maatschappelijke visitatie resulteert verder in een kwantitatieve scorekaart en een toelichting op de beoordeling.

Na het afronden van het rapport voor de maatschappelijke visitatie formuleert de directie samen met de raad van toezicht, in overeenstemming met de Governancecode, een reactie op de beoordeling en de aanbevelingen uit het rapport.

De visitatiecommissie

Domesta heeft Ecorys in 2018 opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie. De maatschappelijke visitatie heeft plaatsgevonden in de periode januari tot en met mei 2019 en beslaat de jaren 2015 tot en met 2018. De visitatiecommissie bestond uit Maarten Nieland, Robert Kievit en Rixt Bos.

De meetschaal

De visitatiecommissie gebruikt voor de beoordeling cijfers op onderstaande meetschaal van 1 tot en met 10. De meetschaal wordt tevens voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken. De kwalitatieve prestaties worden eveneens in het licht van deze schaal beoordeeld. De corporatie scoort een voldoende als de prestaties in belangrijke mate de opgaven evenaren.

Cijfer	Prestatie	Cijfer	
1.	Zeer slecht	6.	Voldoende
2.	Slecht	7.	Ruim voldoende
3.	Zeer onvoldoende	8.	Goed
4.	Ruim onvoldoende	9.	Zeer goed
5.	Onvoldoende	10.	Uitmuntend

In het beoordelingskader van methodiek 6.0 is per meetpunt aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie beoordeelt in eerste instantie of de corporatie aan het ijkpunt van een 6 voldoet. Vervolgens beoordeelt de visitatiecommissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. Om richting te geven aan de mate waarin de corporatie een hogere score of een lagere score krijgt, zijn in het beoordelingskader handvatten of criteria voor plus- respectievelijk minpunten aangegeven.

Leeswijzer

Het rapport voor de maatschappelijke visitatie is opgebouwd uit drie delen:

1. Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort
2. Toelichtingen op de beoordelingen, per perspectief
3. Bijlagen bij het rapport

Het eerste deel bevat de recensie, een scorekaart, een samenvatting van de beoordeling vanuit de vier perspectieven, een korte schets van de corporatie en een terugblik op de vorige maatschappelijke visitatie.

Het tweede deel vormt het hart van het rapport: een uitgebreide toelichting op de beoordeling vanuit de vier perspectieven.

Het derde deel bevat de bijlagen bij het rapport, waaronder de onafhankelijkheidsverklaringen, de cv's van de visitatoren, een overzicht van de betrokken personen, de bronnenlijst en een uitwerking van het perspectief 'Presteren naar Opgaven en Ambities'.

Tot slot

De leden van de visitatiecommissie danken alle betrokkenen die een bijdrage hebben geleverd aan de maatschappelijke visitatie. In het bijzonder bedankt de visitatiecommissie Zwaantje de Lange voor de prettige samenwerking.

Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort

A. Recensie

Ambitieuze maatschappelijk ondernemer met oog voor volkshuisvestelijke opgaven

Domesta is een ambitieuze woningcorporatie in Zuid Drenthe, met als primair werkgebied de gemeenten Emmen, Hoogeveen en Coevorden. In deze gemeenten worden door Domesta ongeveer 10.000 huishoudens gehuisvest. Domesta bezit daarnaast een aantal woningen in Borger-Odoorn.

In de door het bestuur opgestelde position paper omschrijft Domesta zichzelf als 'een ondernemende, maatschappelijk gedreven organisatie'. De corporatie biedt betaalbare huizen aan mensen met de laagste inkomens of aan mensen voor wie dat om andere redenen moeilijk is zelf te regelen. Speerpunten van beleid zijn betaalbaarheid, wonen en zorg en duurzaamheid. De visitatiecommissie kan zich op basis van de bevindingen in de omschrijving goed vinden. Domesta heeft op de genoemde punten een duidelijke profiel, heeft goed aan de betreffende speerpunten voldaan en dit ook goed uitgedragen naar de samenleving.

In de position paper wordt ook ingegaan op de belangrijkste opgaven. In 2015 heeft de provincie Drenthe hernieuwde cijfers gepubliceerd over haar bevolkings- en huishoudensprognose. Naast krimp is er in Zuid Drenthe een sterk vergrijzende bevolking. Het aantal ouderen stijgt de komende 30 jaar met 80%. Veel ouderen blijven daarbij wel lang vitaal; hierdoor groeit de behoefte aan toegankelijke huizen met voldoende zorgvoorzieningen in de buurt. Om deze reden wil Domesta dan ook blijven inzetten op goede en voldoende zorgvoorzieningen. De visitatiecommissie is van mening dat Domesta hierdoor goed inspeelt op deze opgave en ook de afgelopen jaren met goede reden het accent op zorgvoorzieningen en woningen voor ouderen heeft gelegd.

Het wordt steeds moeilijker voor de huurders van Domesta om rond te komen. Domesta vindt dat bewoners zelf de sleutel in handen hebben om hun woonlasten te verlagen, zolang er ruimte is voor eigen initiatieven en ideeën. Dit noemt Domesta de 'Ruimte om te leven'-werkwijze. Ruimte om te leven staat voor betaalbare woonruimte, waardoor men geld over houdt voor andere dingen.

Ruimte om te leven is ook de titel die het strategisch plan van Domesta kreeg. Daarin worden de opgaven geschetst die Domesta ziet op de terreinen betaalbaarheid, leefbaarheid, zorg en duurzaamheid. De hierbij behorende doelstellingen werden mede ingevuld met de input die werd opgehaald bij belanghebbenden, zoals gemeenten, zorg- en welzijnsorganisaties en collega-corporaties. Zo is aansluiting gezocht tussen de diverse lokale opgaven en die van Domesta zelf. De visitatiecommissie is van mening dat Domesta de juiste hierboven beschreven opgaven heeft benoemd en ook op goede wijze, samen met de belanghebbenden, aan de uitvoering heeft gewerkt. Opvallend daarbij is dat Domesta op alle terreinen duidelijk het gesprek aan wil gaan over de wijze waarop de opgave het best kan worden ingevuld. Tijdens de visitatie is gebleken dat de belanghebbenden deze grondhouding en het het gevolgde proces zeer hebben gewaardeerd en tevreden zijn over de wijze waarop zij hebben kunnen meedenken over het beleid van Domesta.

Terugblik op de vorige visitatie

In het rapport van de vorige maatschappelijke visitatie werd Domesta omschreven als een degelijke en betrouwbare samenwerkingspartner, met kwalitatief goede woningen en zorgvastgoed, die haar kerntaken en projecten goed uitvoert en haar financiën op orde heeft. De visitatiecommissie formuleerde ook een aantal verbeterpunten, die aansloten bij de door belanghebbenden gemaakte opmerkingen:

- Scherp het gezicht van Domesta aan en verbeter de communicatie. Dit kan enerzijds via een (nog) duidelijkere profilering van de corporatie in de regio en anderzijds door duidelijker te maken wie het 'gezicht' van de corporatie is;
- Betrek belanghebbenden meer bij beleidsontwikkeling. Het nieuwe ondernemingsplan biedt hiervoor een mooie gelegenheid;
- Innoveer en experimenteer op het gebied van wonen en zorg;
- 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.

De commissie voegde daar zelf nog aan toe:

- Evalueer opzet en functioneren van een driehoofdig bestuur;
- Bezuinig verder op de organisatie, zodat er geld beschikbaar komt voor onder meer het betaalbaar houden van de huren;
- Ontwikkel een strategisch voorraadbeleid;
- Maak bij investeringsbeslissingen ook het maatschappelijk rendement zichtbaar.

De huidige visitatiecommissie constateert dat Domesta zich de afgelopen jaren zich met resultaat heeft ingespannen om invulling te geven aan de verbeterpunten. Er is onder meer een tweehoofdige directie gekomen, met een duidelijke taakverdeling tussen de directeuren. De belanghebbenden zijn beter betrokken bij het opstellen van 'Ruimte om te leven'. Als gevolg van deze inspanningen scoort Domesta ook heel goed in de waardering van de relatie en de wijze van communicatie met de belanghebbenden. Deze zijn unaniem in hun oordeel dat Domesta laagdrempelig, makkelijk benaderbaar en lokaal verankerd is.

Huidige visitatie

Het voorliggende rapport voor de maatschappelijke visitatie toont aan dat Domesta ruim voldoende tot zeer goede prestaties heeft geleverd die passen bij de volkshuisvestelijke opgaven in haar werkgebied en bij haar financiële mogelijkheden. De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat Domesta op alle prestatievelden binnen het perspectief 'Presteren naar Opgaven en Ambities' tenminste ruim voldoende heeft gepresteerd en men zich speciaal heeft ingezet voor betaalbaarheid en duurzaamheid. De visitatiecommissie vindt het bijzonder dat ook bijna alle belanghebbenden lovend zijn over de inzet van Domesta voor betaalbaarheid en ook de speciale instrumenten zoals het betaalbaarheidsfonds en de voorzieningenwijzer spontaan noemen.

Ook op het gebied van duurzaamheid verdient Domesta in de ogen van de visitatiecommissie een compliment. Op dit onderwerp loopt Domesta op een verstandige, weloverwogen wijze, vooruit op de planning van de landelijke ambities.

In verband met de veranderende opgave en de ontwikkelingen in zorgaanbod en zorgvraag is zorgvastgoed een onderwerp waarop Domesta sterk heeft ingezet en ook speciale aandacht krijgt. De visitatiecommissie waardeert het dat er door Domesta uitgebreide analyses op dit punt zijn gemaakt waardoor weloverwogen de juiste keuzen zijn gemaakt. Domesta heeft bijvoorbeeld een zeer duidelijke relatie gelegd tussen de strategische keuzen, de opgave (transformatie), de beschikbare mogelijkheden, het benodigde vermogen en de aanwezige risico's.

De visitatiecommissie heeft ook vastgesteld dat Domesta een sterke lokale verankering kent in de wijken en buurten waar zij actief is. De corporatie werkt hierbij goed samen met de belanghebbenden en vraagt deze partijen ook regelmatig om input voor haar beleid. Als gevolg hiervan sluiten de eigen ambities van Domesta goed aan op lokale opgave en zijn zij geformuleerd in samenspraak met belanghebbenden.

De belanghebbenden zijn over het algemeen zeer tevreden over de prestaties van Domesta, met name over de inspanningen van de corporatie op het gebied van betaalbaarheid. Voor Relatie en Communicatie en de wijze waarop Domesta invloed geeft op haar beleid worden hoge cijfers gegeven. Het verbeteren van de communicatie was, zoals hierboven al gezegd, een aandachtspunt dat na de vorige visitatie werd aangedragen, en Domesta heeft dit succesvol opgepakt.

De visitatiecommissie is van mening dat Domesta de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en vermogenspositie ruim voldoende verantwoordt en motiveert. Op weloverwogen wijze wordt bepaald, vaak in samenspraak met de lokale belanghebbenden op welke wijze wordt geïnvesteerd. Het zichtbaarder maken van de relatie tussen deze opgaven en de begrotingen is echter wel voor verbetering vatbaar.

Domesta heeft aan de hand van de opgaven op adequate wijze haar strategie bepaald en daarbij de belanghebbenden betrokken. Domesta houdt ook op ruim voldoende wijze in de gaten of de doelen bereikt worden en stuurt, indien nodig, tijdig bij. De Raad van Toezicht geeft, onder meer door grote lokale betrokkenheid, op goede wijze invulling aan zijn rol als toezichthouder bij een maatschappelijke organisatie. De Raad kent de maatschappelijke doelen van Domesta en ziet toe op de realisatie daarvan.

Vermeldenswaardig is ook dat Domesta zich zeer bewust is van haar maatschappelijke taak en de daaraan gekoppelde bijzondere verantwoordelijkheid. Om inzichtelijk te maken hoe de corporatie met die verantwoordelijkheid omgaat, zijn beleidsnotities en gedragscodes opgesteld. In aanbestedingsbeleid, integriteitsbeleid en de Governance Code is vastgesteld hoe Domesta omgaat met haar maatschappelijke taak en aan welke richtlijnen de corporatie zich houdt. Het maatschappelijk verantwoord ondernemen van Domesta is in 2018 beloond met het MVO-certificaat Alliantie Noord Nederland.

In haar jaarverslag geeft Domesta uitgebreid en op heldere wijze aan hoe zij de opgaven in haar werkgebied heeft ingevuld en welke financiële offers hiervoor zijn gebracht. Zo wordt bij betaalbaarheid uitgebreid verantwoord hoe het betaalbaarheidsfonds is aangewend en wat de concrete resultaten daarvan zijn.

Rondrit langs bezit

De visitatiecommissie heeft onder begeleiding van het bestuur en management van Domesta een rondrit gemaakt langs belangrijke projecten en initiatieven binnen het werkgebied. Wat hierbij opviel was de bevlogenheid van de lokaal actieve medewerkers, de laagdrempelige wijze van contact zoeken via speciaal ingerichte woningen, de hoge kwaliteit van de projecten van Domesta en de inzet bij renovaties en duurzaamheid. Ook heeft de commissie door het bezoek aan een pand voor verstandelijk beperkte bewoners ervaren dat Domesta goed heeft ingespeeld op de specifieke behoefte van deze doelgroep. Wat hier ook niet onvermeld mag blijven is dat dit pand binnen 9 maanden is gerealiseerd met een hoge kwaliteit. Een bijzonder knappe prestatie.

Wat kan beter?

Zoals uit het voorgaande is gebleken, heeft Domesta over het algemeen goed gepresteerd. De corporatie is duidelijk lokaal betrokken, goed op de hoogte van de opgaven en werk over het algemeen goed met de belanghebbenden aan het invullen van de maatschappelijke opgaven. Er zijn dan ook tijdens de visitatie geen grote verbeterpunten geconstateerd. Het betreft meer optimalisaties.

Een optimalisatiemogelijkheid die de visitatiecommissie wil geven, betreft het duidelijker laten zien van de relatie tussen de opgaven en de begrotingen. Domesta legt een duidelijke relatie tussen de opgaven en haar inzet, maar er ontbreekt een overkoepelende weergave die het geheel verbindt. Door de meerjarenbegroting uit te breiden met een paragraaf over de opgaven, kan deze relatie zichtbaarder worden.

Ook kan Domesta de gemaakte analyses van het financieel offer (rendement dat men kan halen en het daadwerkelijk rendement) voor de maatschappelijke opgave beter vastleggen bij de investeringsbeslissing.

Een ander punt dat de visitatiecommissie wil meegeven is dat door meer aan de voorkant van een beleidsproces met de belanghebbenden samen op te trekken, opgaven te inventariseren en tot een gezamenlijke visie te komen, het eerder duidelijker wordt wat men van elkaar verwacht en nodig heeft. Hierdoor zal de samenwerking naar verwachting nog beter worden. De visitatiecommissie hoopt dat Domesta haar goede inzet voortzet en wenst Domesta veel succes bij het samen met de belanghebbenden uitwerken van de huidige en toekomstige opgaven!

B. Scorekaart

Perspectief	Thema 1	Thema 2	Thema 3	Thema 4	Thema 5	Thema 6	Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities									
Prestaties in het licht van de prestatieafspraken Ambities in relatie tot de opgaven	7,6	7,0	7,1	7,0	7,5	7,3	7,3	75%	7,5
							8,0	25%	
Presteren volgens Belanghebbenden									
Prestaties	8,1	7,7	7,9	8,0	7,5	7,9	7,8	50%	8,0
Relatie en communicatie							8,4	25%	
Invloed op beleid							7,7	25%	
Presteren naar Vermogen									
Vermogensinzet							7,0	100%	7,0
Governance van maatschappelijke presteren									
Strategievorming en prestatiebestuur	Strategievorming					8,0	7,5	33%	7,8
	Prestatiebestuur					7,0			
Maatschappelijke rol raad van toezicht							8,0	33%	
Externe legitimatie en openbare verantwoording	Externe legitimatie					8,0	8,0	33%	
	Openbare verantwoording					8,0			

¹ Betaalbaarheid en bereikbaarheid

² Ontwikkeling woningvoorraad

³ Bijzondere doelgroepen

⁴ Ouderenhuisvesting

⁵ Kwaliteit woningbezit

⁶ Leefbaarheid

C. Samenvatting

Domesta krijgt de volgende beoordelingen voor de verschillende perspectieven van de maatschappelijke visitatie.

Tabel 1 Beoordeling

Perspectief	Eindcijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	7,5
Presteren volgens Belanghebbenden	8,0
Presteren naar Vermogen	7,0
Governance van maatschappelijk presteren	7,8

Presteren naar Opgaven en Ambities

7,5 Domesta heeft de opgaven ruim voldoende ingevuld. Met name het onderwerp betaalbaarheid heeft hierbij veel aandacht gekregen. Op het gebied van duurzaamheid loopt Domesta voor op de landelijke opgave, gericht op het bereiken van energielabel B. Domesta heeft op goede wijze haar ambities laten aansluiten op de opgaven. Bij het bepalen van de ambities is de lokale samenleving ook goed betrokken.

Presteren volgens Belanghebbenden

8,0 De belanghebbenden zijn over het algemeen zeer tevreden over Domesta. Met name op het onderwerp betaalbaarheid wordt Domesta door alle belanghebbenden geprezen. De waardering komt verder tot uitdrukking in hoge cijfers voor de Relatie en Communicatie en de wijze waarop Domesta invloed geeft op haar beleid.

Presteren naar Vermogen

7,0 Domesta kan de inzet van haar vermogen ruim voldoende verantwoorden. De visitatiecommissie is van mening dat Domesta de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en vermogenspositie ruim voldoende verantwoordt en motiveert. Het zichtbaarder maken van de relatie tussen de opgaven en de begrotingen is voor verbetering vatbaar. De relatie met de opgaven is namelijk duidelijk aanwezig, en wordt ook duidelijk benoemd, maar er ontbreekt een overkoepelende weergave die het geheel verbindt. Door de meerjarenbegroting uit te breiden met een paragraaf over de opgaven, kan deze relatie zichtbaarder worden.

Governance van maatschappelijk presteren

7,8 Domesta heeft op goede wijze haar strategie bepaald aan de hand van de opgaven en heeft ook op goede wijze de belanghebbenden hierbij betrokken. Domesta houdt ook op ruim voldoende wijze in de gaten of de doelen bereikt worden en stuurt, indien nodig, tijdig bij. De Raad van Toezicht (RvT) geeft, onder meer door grote lokale betrokkenheid, op goede wijze invulling aan zijn rol als toezichthouder bij een maatschappelijke organisatie. De RvT is op de hoogte van de maatschappelijke doelen en bewaakt de realisatie daarvan goed.

D. Korte schets van de corporatie

Werkgebied

Domesta is een woningcorporatie in Zuid Drenthe, met als primair werkgebied de gemeenten Emmen, Hoogeveen en Coevorden. Daarnaast bezit Domesta nog enkele woningen in Borger-Odoorn.

Woningbezit

Domesta had aan het eind van 2018 in totaal ruim 9.000 DAEB-woningen in bezit, ongeveer evenredig verdeeld over de drie gemeenten in het primaire werkgebied. Daarnaast bezit Domesta nog 923 intramurale eenheden zorgvastgoed verdeeld over Coevorden, Emmen en Hoogeveen, enkele niet-DAEB woningen en 45 woonwagenstandplaatsen in Hoogeveen.

Domesta heeft relatief veel eengezinswoningen in bezit. Het percentage huur ten opzichte van de maximale huur is in 2018 65,9%. Betaalbaarheid van woningen is een belangrijk uitgangspunt voor Domesta.

Tabel 2 Woningbezit

Type woningen	Domesta	Landelijk
Eengezinswoningen	49,1%	40,8%
Meergezinsgebouw zonder lift t/m 4 lagen	15,6%	24,8%
Meergezinsgebouw met lift	17,9%	15,5%
Hoogbouw	8,2%	12,3%
Onzelfstandige overige wooneenheden	9,2%	6,6%
Totaal	100,0%	100,0%

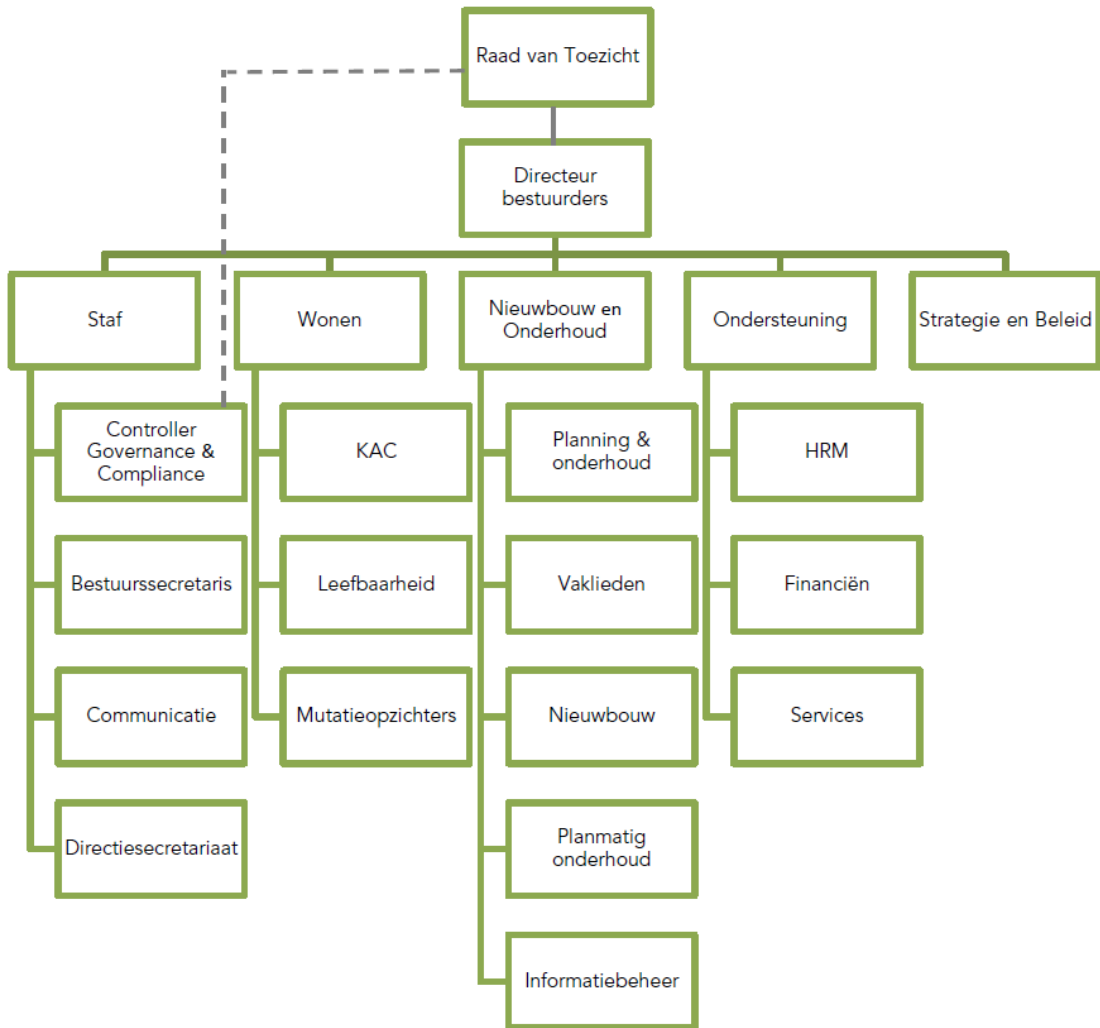
Bron: CiP (2016), Domesta, Aedes

Organisatiestructuur

Domesta telde eind 2018 in totaal 101,51 fte, waarvan 92,13 fte voor medewerkers met een vast contract. De overige fte worden ingevuld door stagiairs, tijdelijke medewerkers en projecturen. Daarnaast wordt 5,4 fte extern ingehuurd.

De directie van Domesta bestond in de periode 2014 tot en met 2016 uit drie leden. Vanaf 2017 is deze structuur aangepast en kent Domesta een tweehoofdige directie. De Raad van Toezicht (RvT) bestaat uit vijf leden.

De organisatiestructuur van Domesta ziet er als volgt uit:



Bron: Concept jaarverslag 2018 (p.44).

Deel 2: Toelichtingen op de beoordelingen, per perspectief

1 Presteren naar Opgaven en Ambities



1.1 Inleiding

Het eerste perspectief van waaruit het presteren van Domesta wordt beoordeeld is 'Presteren naar Opgaven en Ambities'. De visitatiecommissie beoordeelt de feitelijke maatschappelijke prestaties in de afgelopen vier jaar primair in het licht van de prestatieafspraken zoals die zijn vastgesteld in het lokale (tripartite) overleg met de lokale overheid en de huurdersorganisatie(s). Indien relevant worden de prestatieafspraken aangevuld met afspraken van de regionale en/of nationale overheid, convenanten met zorg- en welzijnsinstellingen, brancheorganisaties, politie en andere samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert.

1.2 Beoordeling door visitatiecommissie

De onderstaande tabel geeft de beoordeling vanuit het perspectief 'Presteren naar Opgaven en Ambities' weer. In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling.

Tabel 1.1 Presteren naar Opgaven en Ambities

Perspectief	Betaalbaarheid en bereikbaarheid	Ontwikkeling woningvoorraad	Bijzondere doelgroepen	Ouderenhuysvesting	Kwaliteit woningbezit	Leefbaarheid	Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer
Perspectief 1: Presteren naar Opgaven en Ambities									
Prestaties in het licht van de prestatieafspraken	7,6	7,0	7,1	7,0	7,5	7,3	7,3	75%	7,5
Ambities in relatie tot de opgaven							8,0	25%	

1.3 Beschrijving van de prestatieafspraken

Domesta heeft binnen de visitatieperiode voor 2016 en de periode 2017-2021 samen met de betreffende huurdersvertegenwoordigingen en de gemeenten Coevorden, Emmen en Hoogeveen per gemeente prestatieafspraken opgesteld. In de gemeente Emmen zijn in het Lokaal Akkoord 2015-2020 ook al afspraken gemaakt.

Tabel 1.2 Documenten opgaven in het werkgebied van Domesta

	2015	2016	2017	2018
Coevorden				
Prestatieafspraken Coevorden 2014-2018				
Prestatieafspraken Coevorden 2016				
Prestatieafspraken Coevorden 2017-2021				
Woonvisie Coevorden 2017-2022				

	2015	2016	2017	2018
Emmen				
Lokaal Akkoord Emmen 2015-2020				
Lokaal Akkoord Emmen 2016-2020				
Prestatieafspraken Emmen 2016				
Prestatieafspraken Emmen 2017-2021				
Woonvisie Emmen 2018-2023				
Hoogeveen				
Prestatieafspraken Hoogeveen 2016				
Prestatieafspraken Hoogeveen 2017-2021				
Prestatieafspraken Hoogeveen 2018-2022				
Woonvisie Hoogeveen 2017-2020				

Daarnaast zijn er in de gemeente Borger-Odoorn afspraken gemaakt voor de periode 2017-2018. De afspraken in Borger-Odoorn worden buiten beschouwing gelaten vanwege het beperkte bezit dat Domesta in deze gemeente heeft.

Prestatieafspraken in gemeente Coevorden

In de gemeente Coevorden zijn voor de periode 2014-2018, voor 2016 en voor de periode 2017-2021 prestatieafspraken gemaakt. Belangrijke opgaven in de gemeente Coevorden, op basis van Drents woonlastenonderzoek, zijn de betaalbaarheid en de bereikbaarheid van woningen. Evenals in Hoogeveen, zijn in Coevorden in het kader van de betaalbaarheid onder meer afspraken gemaakt over maatwerk via het betaalbaarheidsfonds van Domesta, het aanbieden van voldoende betaalbare huurwoningen en het voorkomen van huisuitzettingen. Naast betaalbaarheid is ook de ontwikkeling van de woningvoorraad een opgave in de krimpgemeente. Ook zijn er afspraken gemaakt op het gebied van het huisvesten van bijzondere doelgroepen en ouderen, de kwaliteit en de duurzaamheid van de woningvoorraad en de leefbaarheid in de wijken en buurten.

Prestatieafspraken in gemeente Emmen

In de gemeente Emmen zijn voor 2015-2020, voor 2016 en voor de periode 2017-2021 prestatieafspraken gemaakt. In de gemeente Emmen vormen de betaalbaarheid en de bereikbaarheid van sociale huurwoningen een belangrijke opgave. Domesta heeft onder andere afspraken over maatwerk via het betaalbaarheidsfonds van Domesta en het aanbieden van voldoende betaalbare huurwoningen. Voor wat betreft de ontwikkeling van de sociale huurvoorraad wordt een beperkte uitbreiding voorzien. Verder zijn in Emmen eveneens afspraken gemaakt over het huisvesten van bijzondere doelgroepen en ouderen, de kwaliteit en de duurzaamheid van de woningvoorraad en de leefbaarheid in de wijken en buurten. In Emmen is bovendien afgesproken dat energiebesparende maatregelen moeten leiden tot een verlaging van de woonlasten.

Prestatieafspraken in gemeente Hoogeveen

In de gemeente Hoogeveen zijn voor 2016, voor de periode 2017-2021 en voor de periode 2018-2022 prestatieafspraken gemaakt. De prestatieafspraken komen op hoofdlijnen overeen met die in Coevorden en Emmen. Op het gebied van leefbaarheid neemt de Molukse wijk in Hoogeveen een speciale plek in de samenleving in. De gemeente en Domesta werken samen om de vitaliteit in deze wijk te behouden.

1.4 Beoordeling van de kwaliteit van de prestatieafspraken

Compleetheid van de prestatieafspraken en actualisatie

De visitatiecommissie is op basis van de bestuurdere stukken van mening dat de prestatieafspraken die Domesta heeft gemaakt met de drie gemeenten compleet en goed onderbouwd zijn. De afspraken sluiten bijvoorbeeld niet alleen aan bij de lokale opgaven in het werkgebied, maar ook bij de nieuw vastgestelde woonvisies in de drie gemeenten en de uitgevoerde woningmarktonderzoeken. Dit draagt bij aan een eenduidig uitgangspunt voor de opgaven in de gemeenten. De afspraken worden bovendien jaarlijks geëvalueerd en geactualiseerd. Wat nog beter kan is het leggen van verbanden tussen met elkaar samenhangende opgaven, bijvoorbeeld op het gebied van betaalbaarheid en duurzaamheid.

Wederkerigheid

De prestatieafspraken die in de visitatieperiode gemaakt zijn, zijn beperkt wederkerig, met uitzondering van het Lokaal Akkoord 2015-2020 in Emmen. Vooral de prestatieafspraken die gemaakt zijn voor de perioden 2016 en 2017-2021 gaan over inspanningsverplichtingen van Domesta. In slechts komt de visitatiecommissie afspraken tegen die ook inspanningsverplichtingen van de gemeenten of huurdersvereniging terug. De meest recente afspraken in de drie gemeenten (Coevorden 2019-2023, Emmen 2019-2024 en Hoogeveen 2018-2021) bevatten echter meer wederkerigheid, waarbij er inspanningsverplichtingen voor alle partijen zijn opgenomen.

De visitatiecommissie is van mening dat de afspraken niet altijd concreet en SMART geformuleerd zijn. Er zijn in de formulering en uitwerking van afspraken nog stappen te maken door betrokken partijen. Hierbij speelt ook de beperkte wederkerigheid waarschijnlijk mee; het is namelijk niet altijd duidelijk wie er verantwoordelijk is voor welk resultaat. Ook op dit punt ziet de visitatiecommissie verbetering. Zo zijn de meest recente afspraken in de drie gemeenten aanzienlijk meer concreet.

De inzet om te komen tot prestatieafspraken

De drie gemeenten in het werkgebied hebben in de visitatieperiode nieuwe woonvisies vastgesteld, waar Domesta en de huurdersverenigingen bij betrokken zijn geweest. Ook de genoemde woningmarktonderzoeken zijn in gezamenlijkheid uitgevoerd.

In Coevorden en Hoogeveen zijn er voor 2016 en 2017-2021 prestatieafspraken gemaakt tussen Domesta, de gemeente en de huurdersbelangenvereniging. De prestatieafspraken in Coevorden, voor de periode 2019-2023, en in Hoogeveen, voor de periode 2018-2022, zijn gemeenschappelijke afspraken tussen de actieve woningcorporaties, huurdersverenigingen en de gemeenten. Deze afspraken zijn tot stand gekomen door zowel één-op-één gesprekken tussen partijen over de opgaven en de invulling, als gezamenlijke gesprekken waarin alle partijen aanwezig zijn.

De visitatiecommissie maakt uit de opmerkingen van de belanghebbenden op dat het proces op zich goed is verlopen en dat ook Domesta een waardevolle bijdrage heeft geleverd. Een kritiekpunt was dat er wel onnodige vertraging is opgelopen door de gekozen vorm waarbij met meerdere onderwerperwerkgroepen werd gewerkt die het beleid moesten afstemmen op elkaar.

Oordeel visitatiecommissie

De visitatiecommissie ziet een duidelijke ontwikkeling in de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces om tot de afspraken te komen. In de eerste twee sets van prestatieafspraken was bijvoorbeeld slechts beperkt sprake van wederkerigheid en afspraken waren niet altijd concreet en SMART geformuleerd. Recentelijk worden echter gesprekken gevoerd over de wijze waarop er een meer gezamenlijke invulling aan de lokale opgaven kan worden gegeven en worden afspraken

concreter gemaakt, zodat ook duidelijk is wie wat moet oppakken. De commissie is van mening dat de afspraken wel goed aansluiten bij de lokale opgaven en ook actueel zijn. De ontwikkelingen die in gang zijn gezet om de wederkerigheid en de samenhang tussen opgaven te vergroten zullen ook de inhoudelijke kwaliteit vergroten.

1.5 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken

De prestaties van de corporatie worden geordend op basis van de onderwerpen of thema's zoals die in de lokale prestatieafspraken zijn benoemd. De visitatiecommissie is voor wat betreft de ordening van de prestatieafspraken uitgegaan van de thema's in de prestatieafspraken 2017-2021 in de gemeente Coevorden, Emmen en Hoogveen. De onderwerpen en indeling van de prestatieafspraken zijn in de drie gemeenten gelijk. Waar van toepassing wordt afgesloten met regionale opgaven en/of landelijke prioriteiten die voor Domesta van belang zijn.

In de prestatietabel, bijlage 7, zijn de afzonderlijke opgaven, prestaties en beoordelingen weergegeven waaruit onderstaande cijfers zijn opgebouwd.

1.5.1 Thema 1: betaalbaarheid en bereikbaarheid

7,6 De visitatiecommissie oordeelt dat Domesta zich goed heeft ingezet voor de betaalbaarheid en bereikbaarheid van sociale huurwoningen. Met name betaalbaarheid is een belangrijke opgave in de regio, waar relatief grote woningen staan en de bevolking relatief lage inkomens heeft. De pluspunten worden gegeven voor het hoge aandeel goedkope en betaalbare woningen dat Domesta in haar werkgebied beschikbaar maakt en de activiteiten die Domesta uitvoert in het kader van haar betaalbaarheidsfonds

Domesta hanteert een streefhuur van 68,5% van maximaal redelijk

Domesta heeft in de prestatieafspraken afgesproken om vanaf 2016 te streven naar een gemiddelde huurprijs van 68,5% van de maximale huur. Domesta maakt daarbij onder andere gebruik van de huursombenadering. De gemiddelde huurprijs als percentage van de maximale huur van de sociale huurwoningen van Domesta is in de visitatieperiode gedaald: 68,7% in 2016, 67,2% in 2017 en 65,9% in 2018.

Domesta heeft de afgelopen jaren de huren bewust inflatievolgend verhoogd. Indien noodzakelijk levert Domesta maatwerk door het doorvoeren van huurverhoging of -verlaging.

Domesta realiseert maatwerk rondom betaalbaarheid door middel van betaalbaarheidsfonds

Uit het Drents Woonlastenonderzoek in 2014 blijkt dat steeds meer huurders moeite hebben om rond te komen. Om deze reden is afgesproken dat Domesta onder meer het betaalbaarheidsfonds voortzet. Het betaalbaarheidsfonds stelt Domesta in de gelegenheid om -indien noodzakelijk- maatwerk te leveren door bijvoorbeeld het aanbieden van budgettrainingen of het bieden van ondersteuning bij verhuizing naar een goedkopere woning.

Domesta heeft het betaalbaarheidsfonds daadwerkelijk ingezet. In de periode van 2015 tot en met 2018 heeft Domesta uit het betaalbaarheidsfonds onder meer de volgende activiteiten gefinancierd:

- Voorzieningswijzer: tool om huurders inzicht te geven in hun financiële situatie en vervolgens keuzes te maken voor besparing;
- Budgettrainingen: voor huurders, in samenwerking met welzijnswerkorganisaties;
- Voorkomen ontruiming: bijdragen aan en samen optrekken met maatschappelijk werk;

- Huurkortingen: voor structureel te hoge huur bij inkomen en voor voorkomen dubbele huur bij verhuizingen naar goedkopere woning;
- Project Regtop: huis-aan-huisbezoeken in samenwerking met welzijnsorganisaties, rondom het gebruik van toeslagen en gemeentelijke regelingen;
- Huurprijscheck: tool op de website van Domesta waarmee huurders kunnen zien of ze een betaalbaarheidsrisico lopen en voor Domesta een middel om met huurders in gesprek te komen;
- Zonnepanelen worden gerealiseerd zonder huurverhoging.

Domesta presteert ruim boven de opgave in het aandeel goedkope en betaalbare woningen

In de gemeenten Emmen, Hoogeveen en Coevorden is afgesproken dat corporaties er vanaf 2015 voor zorgen dat de sociale huurvoorraad voor tenminste 70% uit goedkope en betaalbare huurwoningen bestaat: woningen met een huurprijs tot de eerste aftoppingsgrens (€597,30, prijspeil 2018). Vanaf 2018 geldt in Hoogeveen een minimaal percentage van 80% voor de goedkope en betaalbare woningvoorraad, waarvan 12% goedkoop met een huurprijs tot de kwaliteitskortingsgrens (€ 417,34, prijspeil 2018).

Tabel 1.3 Aandeel goedkope en betaalbare woningen in bezit van Domesta

	Coevorden	Emmen	Hoogeveen
2015	83,3%	86,5%	82,8%
2016	81,7%	82,3%	82,6%
2017	85%*	85%*	85%*
2018	84%	86%	84%**

*over gehele bezit Domesta, uitsplitsing per gemeente niet bekend.

**waarvan 22% goedkoop.

Domesta heeft in de periode van 2015 tot en met 2018 in de gemeenten een ruim voldoende aandeel goedkope en betaalbare huurwoningen in haar sociale woningvoorraad. Het percentage ligt jaarlijks ruim 10% boven de afgesproken norm. In 2017 werd zelfs 15% boven de norm gepresteerd. In 2018 voldoet Domesta tevens een de bijgestelde norm in Hoogeveen.

Domesta werkt met maatschappelijk werk aan de vroegsignalering van huurschulden en voorkomen van huisuitzettingen

In Coevorden en Hoogeveen is afgesproken dat Domesta zich in samenwerking met de gemeente en maatschappelijke organisaties inzet voor het tijdig signaleren en het voorkomen van huurschulden en huisuitzettingen op basis van schulden. Domesta werkt in overeenstemming met de opgave in Coevorden en Hoogeveen samen met Maatschappelijk Werk Coevorden en met Maatschappelijk Werk SWW Hoogeveen, aan het preventief voorkomen van huisuitzettingen. In Emmen is in de visitatieperiode een samenwerking opgezet tussen Sedna, Lefier en Domesta rondom huisuitzettingen.

Daarnaast neemt Domesta in Hoogeveen deel aan huisbezoeken van Maatschappelijk Werk, om zodoende oplopende schulden en daarmee samenhangende problemen te voorkomen. Verder heeft Domesta andere instrumenten ingezet die bijdragen aan het voorkomen van huurschulden en huisuitzettingen. In 2017 is Domesta bijvoorbeeld gestart met de inzet van een bespaarcoach die in de gemeenten 33 één-op-één gesprekken met bewoners voerde over geldzaken. Door deze aanpak zijn de aanzeggingen en ontruiming afgenomen.

Met de gemeente Hoogeveen is de mogelijkheid om schulden in te houden op de uitkering overeengekomen, wat een aantal huurders helpt om de huur te betalen. Het lijkt erop dat door de

breder inzet van andere instrumenten deze mogelijkheid niet meer nodig is, omdat de andere instrumenten beter aansluiten.

Domesta heeft vrijkomende woningen passend en conform EU-regelgeving toegewezen

Conform de Staatsteunregeling moeten woningcorporaties 90% (2015) successievelijk 80% (2016, 2017 en 2018) van de vrijkomende woningen toewijzen aan huishoudens aan de primaire doelgroep. Domesta heeft in de periode van 2015 tot en met 2018 respectievelijk het volgende aandeel woningen toegewezen aan de primaire doelgroep: 97% in 2015, 97% in 2016, 95% in 2017 en 96% in 2018. Domesta voldoet hiermee ruim aan de wettelijke verplichting.

Daarnaast heeft Domesta vrijkomende woningen 'passend toegewezen', in overeenstemming met de wet- en regelgeving: tenminste 95% van de huishoudens die recht hebben op huurtoeslag hebben recht op een passende woning, met een rekenuur onder de aftoppingsgrens. Domesta heeft in de periode 2016 tot en met 2018 ruim voldoende passend toegewezen: bijna 100% in 2016, 98% in 2017 en 100% in 2018.

1.5.2 Thema 2: ontwikkeling woningvoorraad

7,0 De visitatiecommissie oordeelt dat Domesta ruim voldoende heeft gepresteerd in het kader van de opgaven op het gebied van de sociale huurwoningvoorraad. In Coevorden heeft Domesta zich ruim voldoende ingezet in het licht van de krimpopgave. De sociale huurwoningvoorraad is weliswaar licht toegenomen, maar de netto toevoegingen in de gemeente zijn beperkt gebleven, door overname van een andere corporatie. In Emmen en Hoogeveen verdienen de prestaties van Domesta, om de woningvoorraad uit te bereiden, pluspunten. In Hoogeveen zijn er zelfs netto meer woningen toegevoegd dan begroot.

Domesta laat de woningvoorraad in Coevorden afnemen

In de periode 2016 tot en met 2021 zet de krimp in de gemeente Coevorden door. Voor Domesta is afgesproken dat zij de woningvoorraad netto laat afnemen. Mede door de overname van bezit van collega-corporatie Mooiland, de verkoopstop en vertraging in de processen om onttrekkingen te realiseren, heeft Domesta de woningvoorraad maar licht af kunnen laten nemen in de visitatieperiode. Domesta heeft zich desondanks ruim voldoende ingezet om rekening te houden met de krimp en beperkt toegevoegd aan de totale woningvoorraad in Coevorden.

Tabel 1.4 Woningvoorraad en begrote toevoegingen en onttrekkingen (aantallen woningen)

	2015	2016	2017	2018
Coevorden				
Begrote toevoegingen	n.v.t.	-51	-5	-8
Woningvoorraad	2.957	2.932	2.942	2.947
Emmen				
Begrote toevoegingen	n.v.t.	30	-2	48
Woningvoorraad	3.817	3.818	3.819	3.853
Hoogeveen				
Begrote toevoegingen	n.v.t.	6	26	-10
Woningvoorraad	3.220	3.207	3.249	3.270

In 2016 heeft Domesta minder woningen onttrokken dan afgesproken, omdat de oplevering van een sloopproject is vertraagd. In 2017 zijn er meer woningen onttrokken door de oplevering van het vertraagde project in 2016. Tegelijkertijd heeft Domesta in 2016, tot het einde van 2017, een verkoopstop ingelast om de beschikbaarheid van woningen te blijven borgen. Daarnaast heeft

Domesta in 2017 40 woningen in de gemeente Coevorden overgenomen van woningcorporatie Mooiland. Mooiland heeft zich daarmee teruggetrokken uit de regio.

Domesta laat de woningvoorraad in Emmen conform opgave toenemen

In de periode 2016 tot en met 2021 is het opgave voor Domesta om haar woningvoorraad in de gemeente Emmen uit te bereiden. Domesta heeft in ruim voldoende mate voldaan aan deze opgave door de woningvoorraad met 35 woningen uit te bereiden in de periode.

Domesta laat de woningvoorraad in Hoogeveen conform opgave toenemen

In de periode 2016 tot en met 2021 is er in de gemeente Hoogeveen behoefte aan sociale huurwoningen. Domesta moet daarom haar woningvoorraad in de gemeente Hoogeveen te laten toenemen met 88 woningen. Domesta heeft in ruim voldoende mate aan deze opgave voldaan, door in deze periode netto 63 woningen toe te voegen.

1.5.3 Thema 3: bijzondere doelgroepen

7,1

Op het onderdeel huisvesting bijzondere doelgroepen oordeelt de visitatiecommissie dat Domesta zich in ruim voldoende mate heeft ingezet. Domesta verdient pluspunten voor de huisvesting van statushouders, gezien de bijdrage aan en facilitering van de integratie en begeleiding en gezien het uitgevoerde experiment in Emmen, waarbij een woonconcept is toegevoegd waarin statushouders met reguliere woningzoekenden in één pand wonen. Domesta verdient daarnaast een pluspunt voor de hoge inzet om zorgvastgoed te realiseren en behouden. Domesta heeft zich conform opgave ingezet voor de beschikbaarstelling van woningen aan zorgpartijen.

Domesta draagt bij aan de huisvesting van statushouders in de drie gemeenten

In de prestatieafspraken met de drie gemeenten is -in het kader van de taakstelling voor het huisvesten van statushouders- afgesproken dat Domesta jaarlijks naar rato van het woningbezit woningen beschikbaar stelt.

Tabel 1.5 Taakstelling en realisatie huisvesting van statushouders door Domesta

	Coevorden		Emmen		Hoogeveen	
	Taakstelling	Realisatie	Taakstelling	Realisatie	Taakstelling	Realisatie
2015	n.b.	21	n.b.	22	n.b.	16
2016	30	30	40	37	30	25
2017	26	15	36	4	24	17
2018	20	10	25	14	20	16

De gemeenten hebben aangegeven dat Domesta voldoende heeft bijgedragen in de visitatieperiode. Als er een achterstand is, dan is de taakstelling naar beneden bijgesteld of was het woningaanbod niet passend bij de vraag vanuit de statushouders. Domesta heeft daarmee voldaan aan de afspraak.

Naast het huisvesten van statushouders zet Domesta zich samen met maatschappelijke partners in om de statushouders zich thuis te laten voelen en te laten integreren. Partijen hebben bijvoorbeeld in verschillende talen folders verspreid over het ventileren en het verwarmen van woningen. In Coevorden is in 2018 over onder andere onderhoud aan de woning en de voorzieningenwijzer een workshop georganiseerd. Daarnaast is in Coevorden bijvoorbeeld Project Meedoen georganiseerd, waarin Somalische vrouwen Nederlandse les krijgen en de kinderen buitenschoolse activiteiten doen. In de Tuinier-leertoer leren statushouders en minima over tuinieren en het onderhouden van de tuin. In Hoogeveen is een interculturele vrouwengroep opgericht, waarin Nederlandse en niet-Nederlandse vrouwen samenkomen.

In nieuwbouwproject Boslaan in Emmen, in het voormalige UWV-gebouw, heeft Domesta in 2018 47 appartementen gerealiseerd, waarvan 40% voor statushouders om de druk op de reguliere woningmarkt te verminderen. Domesta werkt hier met een passende mix van doelgroepen, die zelf een rol in het beheer van het complex nemen.

Domesta werkt aan zorgvastgoed

Domesta geeft in het Position Paper aan zich in te zetten voor kwalitatief goed zorgvastgoed, waar goede zorg beschikbaar is voor mensen met een kleine portemonnee. Prioriteit ligt bij het op peil houden van de kwaliteit van de huidige voorraad en het marktaandeel zorgvastgoed uitbreiden.

In de visitatieperiode heeft Domesta zich dan ook goed ingezet om de zorgvastgoedportefeuille op peil te houden en het marktaandeel (intramuraal) zorgvastgoed uit te breiden. Domesta zet in op het realiseren van nieuwe wooneenheden. Zo werkte Domesta in 2018 onder meer in Hoogeveen, samen met maatschappelijke partners, aan een concreet plan voor huisvesting van jongeren met een verstandelijke beperking en een plan voor de huisvesting voor ouderen met een verstandelijke beperking. Het overnemen van zorgvastgoed van collega-corporaties is beperkt gelukt. Domesta bezit in 2018 in totaal ruim 900 eenheden intramuraal zorgvastgoed.

Daarnaast biedt Domesta mogelijkheden aan partijen die op nieuwe manieren zorg willen aanbieden, zoals dagbesteding voor jongeren in Klazienaveen en opbouwwerk, langer zelfstandig thuis wonen en tablettrainingen in Coevorden.

Domesta stelt woningen beschikbaar voor zorgpartijen

In Emmen, Hoogeveen en Coevorden is afgesproken dat Domesta jaarlijks woningen beschikbaar stelt aan zorg- en welzijnsorganisaties in het kader van bijvoorbeeld beschermd wonen, het huisvesten van dak- en thuislozen en begeleid wonen. Daarbij gaat het nadrukkelijk niet om het huisvesten van ouderen en statushouders. In de prestatieafspraken is een schatting gemaakt van het aantal beschikbaar te stellen woningen.

Domesta heeft zich in de periode van 2015 tot en met 2018 ingespannen om woningen beschikbaar te stellen voor de betreffende doelgroepen, zoals GGZ-cliënten en dak- en thuislozen. In de praktijk blijkt het aantal beschikbaar gestelde woningen niet eenvoudig te monitoren, omdat de zorgorganisaties de contracten meer dan eens niet op de naam van de zorgorganisatie willen afsluiten.

In Emmen heeft Domesta haar nek uitgestoken en initiatief getoond, onder meer door met de gemeente in gesprek te gaan over het huisvesten van zorgbehoevende doelgroepen, in het kader van het scheiden van wonen en zorg. Het gesprek met de gemeente heeft in 2018 nog niet geleid tot concreet resultaat.

1.5.4 *Thema 4: ouderenhuisvesting*

7,0

De visitatiecommissie is van mening dat Domesta ruim voldoende heeft ingezet op ouderenhuisvesting. Het aantal woningen geschikt voor senioren heeft men goed weten uit te breiden, onder meer via sloop-nieuwbouw en woningverbeteringen. In de prestatieafspraken is opgenomen dat Domesta bepaalde aantallen woningen senior-geschikt gaat maken. Tijdens de visitatieperiode heeft Domesta haar beleid echter gewijzigd van het generiek aanpassen van woningen voor senioren, naar het leveren van (gevraagd) maatwerk. Daardoor voldoet Domesta niet in alle gevallen aan de

gemaakte afspraken. Desalniettemin heeft Domesta zich volgens de visitatiecommissie vanwege andere prestaties ruim voldoende ingezet op dit thema.

Domesta realiseert seniorgeschikte woningen in Coevorden en Hoogeveen

Om in 2030 voldoende seniorgeschikte woningen in de portefeuille te hebben, moet Domesta in Coevorden en Hoogeveen het aanbod op dit punt uitbreiden, door middel van woningaanpassingen of nieuwbouw. In de periode 2016-2018 gaat het in Coevorden om het realiseren van 48 woningen en in Hoogeveen om het realiseren van 37 woningen.

Domesta heeft in Coevorden in de periode van 2015 tot en met 2018 57 seniorgeschikte woningen gerealiseerd door middel van nieuwbouw (50 woningen) en woningaanpassingen (7 woningen). Daarnaast heeft Domesta in Coevorden door middel van sloop/nieuwbouw, de sloop van eengezinswoningen en de realisatie van levensloopbestendige woningen, aanvullend 50 woningen toegevoegd. Verder heeft Domesta kleinere maatwerk aanpassingen doorgevoerd in woningen die niet geregistreerd worden, maar waarmee een woning wel geschikt wordt voor senioren. Het gaat bijvoorbeeld om het aanbrengen van beugels aan muren, oprijplaatjes voor drempels, douchesteunen en een extra toilet op de verdieping.

In Hoogeveen heeft Domesta in de periode van 2015 tot en met 2018 31 seniorgeschikte woningen gerealiseerd door middel van nieuwbouw (27 woningen) en woningaanpassingen (4 woningen). Volgens de geregistreerde aantallen voldoet Domesta (nog) niet aan de opgave. Desalniettemin heeft Domesta zich voldoende ingezet om woningen door maatwerk geschikt te maken voor senioren.

Naast seniorgeschikte woningen heeft Domesta ook haar aanbod in intramurale zorgwoningen uitgebreid in de visitatieperiode. Dit levert ook een bijdrage aan de opgave op het gebied van ouderenhuisvesting, maar is beoordeeld onder het thema *bijzondere doelgroepen*.

Domesta zoekt mogelijkheden om aan te sluiten bij de behoefte aan langer thuis wonen

In de gemeente Emmen is afgesproken dat de gemeente en woningcorporaties in 2015 en 2016 een gezamenlijke pilot starten, die gericht is op het realiseren van tijdelijke aanbouwen die het langer zelfstandig wonen van ouderen mogelijk maken. De pilot komt voort uit de behoefte van zorgbehoevende huurders om langer thuis te blijven wonen.

De gezamenlijke pilot is nog niet van de grond gekomen. Domesta is wel begonnen aan een inventarisatie en een onderzoek op het gebied van langer thuis wonen. Samen met zorg- en welzijnsorganisaties, seniorenhuurders, studenten en andere belanghebbenden is gekeken hoe zij zorgbehoeften en het wonen zo goed mogelijk kunnen laten aansluiten en hoe langer thuis wonen kan worden bevorderd, bijvoorbeeld door nieuwe zorgconcepten, woonconcepten en praktische maatwerkoplossingen. In 2018 is een plan van aanpak voor het project 'Langer thuis' opgesteld, met als doel te komen tot een productencatalogus voor deze doelgroep, om aandacht en bewustwording met betrekking tot langer thuis wonen te realiseren en om te komen tot één loket voor huurders. In 2019 start de uitvoering en wordt het project uitgerold.

1.5.5 Thema 5: kwaliteit woningbezit

7,5

Domesta heeft zich goed inzet voor de verduurzamingsopgave en kwaliteit van het woningbezit. Domesta verdient pluspunten doordat men voorloopt op het bereiken van de doelstelling uit het sectorconvenant, energiebesparende woningverbeteringen uitvoert, zonnepanelen en zonneboilers plaats en dit doet zonder huurverhoging. Daarnaast zoekt Domesta ook naar mogelijkheden om energiekosten te besparen voor huurders die bijvoorbeeld geen geschikt dak hebben voor zonnepanelen,

door elders zonnepanelen te plaatsen. Domesta is ook actief bezig met het realiseren van aardgaslose woningen.

Domesta loopt voor op schema om aan het sectorconvenant Energiebesparing te voldoen

In de prestatieafspraken in Emmen, Hoogeveen en Coevorden is vastgelegd dat Domesta zich conformeert aan het Convenant Energiebesparing Huursector, met als doelstelling een gemiddelde energie-index tussen 1,2 en 1,4 (voorheen 1,25)/energielabel B) in 2021. Domesta heeft in de periode van 2015 tot en met 2018 woningen verduurzaamd. Aan het einde van 2018 kende Domesta al een gemiddelde energie-index van 1,34.

Om de gemiddelde energie-index te laten afnemen heeft Domesta duurzaamheidsmaatregelen uitgevoerd, waaronder het doorvoeren van energiebesparende maatregelen in bestaande woningen en het plaatsen van zonnepanelen en zonneboilers. Daarnaast plaatst Domesta zonnepanelen op algemene ruimten in gestapelde bouw, om ook hier een verlaging van energielasten te realiseren. Voor woningen die niet geschikt zijn voor zonnepanelen wordt gezocht naar een alternatief, waarbij de zonnepanelen elders worden geplaatst. Op deze wijze kan de huurder toch profiteren en kunnen de energielasten worden verlaagd. In 2019 was Domesta hierover met de Autoriteit Woningcorporaties (Aw) in gesprek.

In de gemeenten is daarnaast afgesproken dat nieuwbouwwoningen van Domesta minimaal dienen te beschikken over energielabel A. Domesta heeft nieuwbouw gerealiseerd met label A++. Verder heeft Domesta in 2018 twee nieuwbouwprojecten gasloos opgeleverd. In het voormalige UWV-gebouw aan de Boslaan in Emmen heeft Domesta 47 gasloze appartementen gerealiseerd. Het project Amsheerd in Hoogeveen is eveneens gasloos opgeleverd.

Domesta voert energiebesparende maatregelen in bestaande woningen uit zonder huurverhoging

In Emmen is in de prestatieafspraken als uitgangspunt bij het uitvoeren van energiebesparende maatregelen door woningcorporaties vastgelegd dat de huurverhoging als gevolg van de maatregelen lager is dan de besparing op de energierekening. Domesta heeft de energiebesparende maatregelen uitgevoerd zonder een huurverhoging door te voeren.

1.5.6 Thema 6: leefbaarheid

7,3

Domesta heeft ten aanzien van het thema leefbaarheid ruim voldoende gepresteerd. Domesta verdient pluspunten voor de sterk signalerende functie die zij invult in de wijken en buurten, doormiddel van de inzet van capaciteit en activiteiten. Hierin verzorgt Domesta ook maatwerk waar nodig. Daarnaast doet Domesta actief mee in de leefbaarheidsnetwerken en –overleggen.

Domesta werkt aan een prettig woon- en leefklimaat voor haar huurders

In de drie gemeenten is afgesproken dat Domesta een signalerende rol vervult in de wijken, buurten en dorpen waar zij bezit heeft. In de periode van 2015 tot en met 2018 heeft Domesta voor de signalering wijkconsulenten, wijkconciërges en huismeesters ingezet in de gemeenten Coevorden, Emmen en Hoogeveen. Zij werken aan 'schoon, heel en veilig' in de buurten en zijn de ogen en de oren in de wijk. Domesta heeft onder meer de volgende activiteiten uitgevoerd:

- Faciliteren picknickplek Tuindorp;
- Schoonmaken balustrades met hangjongeren;
- Aanstellen vrijwilligers voor tuindonderhoud en kleine klusjes;
- Organiseren van opruimacties van zwerfafval en blad;
- Organiseren van centrale huiskamers;
- Organiseren van 'Witte Voetjes Actie', in samenwerking met politie en inbraakpreventie.

Daarnaast draagt Domesta financieel bij aan buurtbemiddeling in de gemeenten Coevorden, Emmen en Hoogeveen en zet de corporatie in op de promotie en de inzet ervan.

Domesta treedt in overleg met partners en huurders over leefbaarheid

In de gemeenten is afgesproken dat Domesta deelneemt aan verschillende overleggen in de wijken en dorpen om, in samenwerking met lokale partners en bewoners, te werken aan de leefbaarheid. In de periode van 2015 tot en met 2018 was Domesta actief betrokken bij de GGZ-netwerken en de wijk- en sociale teams. Daarnaast spreekt Domesta bij groot onderhoud regelmatig met bewonerscommissies, lokale huurdersorganisaties en bewonersvertegenwoordigingen. Aanvullend betreft Domesta indien mogelijk ook partnerorganisaties bij het uitvoeren van activiteiten in het kader van leefbaarheid.

De Molukse Wijk in Hoogeveen heeft een speciale plek in de samenleving. Voor deze wijk is afgesproken dat Domesta samen met de inwoners van de wijk, voornamelijk mensen met een Molukse achtergrond, werkt aan behoud van vitaliteit van deze wijk. Domesta heeft in dat kader onder meer gesprekken in de wijk gevoerd, waarmee Domesta huurders probeert te bereiken. De opgaven op het gebied van leefbaarheid en kwaliteit die naar voren komen in de gesprekken worden vervolgens gezamenlijk met huurders en maatschappelijke organisaties opgepakt.

1.6 Beschrijving van de ambities

Domesta heeft haar ambities voor maatschappelijk presteren vastgelegd in twee ondernemingsplannen.

Ondernemingsplan 2012-2016: Verbinden en versterken

Domesta heeft voor de periode 2012 tot en met 2016 het ondernemingsplan Verbinden en versterken opgesteld, in samenwerking met maatschappelijke partners. De daadwerkelijke doorlooptijd van dit ondernemingsplan was tot en met 2015. Domesta achtte vroegtijdige bijsturing gewenst vanwege onder meer de crisis, de Parlementaire Enquête Woningcorporaties en de invoering van de nieuwe Woningwet, maar ook door ontwikkelingen dichterbij, zoals de gewijzigde directiestructuur van Domesta.

In het ondernemingsplan geeft Domesta aan dat zij in deze periode vanuit haar kernwaarden mensgedreven, verbinden, maatschappijgedreven, initiatief nemen en duidelijk zijn, werkt aan de volgende missie:

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.

Om deze missie te verwezenlijken kiest Domesta voor de uitwerking van speerpunten op onderstaande vier thema's. Deze onderwerpen zijn gekozen aan de hand van de omgevingsanalyse en gesprekken met belanghebbenden en worden in het ondernemingsplan verder uitgewerkt aan de hand van doelstellingen.

- **Leefbaarheid:** behouden en vergroten van vitaliteit in dorpen en wijken;

- **Zorg:** stimuleren en faciliteren van mensen die vanwege leeftijd of een fysieke en/of sociale beperking bepaalde zorg nodig hebben om zelfstandig te kunnen blijven wonen;
- **Betaalbaarheid:** ervoor blijven zorgen dat wonen voor de doelgroep, mensen met lage inkomens, betaalbaar blijft;
- **Samenwerken:** alleen door samenwerking, waarin iedereen handelt vanuit eigen kracht, kunnen de gedeelde maatschappelijke doelen bereikt worden.

Ondernemingsplan 2016-2017: Ruimte om te leven

Het ondernemingsplan 'Ruimte om te leven' is in 2015 opgesteld als strategisch plan voor de twee jaar daarna. In het licht van eerder genoemde veranderingen en ontwikkelingen heeft Domesta voor deze korte doorlooptijd gekozen om, indien nodig, te kunnen bijsturen.

In het ondernemingsplan geeft Domesta aan dat zij zich de komende jaren op haar kerntaken gaat richten. De missie van Domesta luidt:

Domesta is een ondernemende, maatschappelijk gedreven organisatie, die betaalbare woningen biedt aan mensen met de laagste inkomens of voor wie dat om andere redenen moeilijk is dat zelf te regelen. Domesta is bijzonder actief op het terrein van wonen en zorg. Duurzaamheid stuurt haar handelen. De meeste huurders van Domesta weten zich prima te redden, kwetsbare huurders die dat nog onvoldoende kunnen nodigt Domesta hiertoe uit. Domesta stimuleert daarom samenwerking en gedeelde verantwoordelijkheid met huurders, stakeholders en partners.

Domesta geeft aan dat zij aan haar missie gaat werken door zich te richten op betaalbaarheid, gelijkwaardigheid en eigen verantwoordelijkheid. Dit doet Domesta langs de lijnen van de volgende vier thema's en uitwerking daarvan:

- **Betaalbaarheid:** door in te zetten op de invloed van huurders, het betaalbaarheidsfonds, betaalbare woningen en een betere match tussen inkomen en woonlasten;
- **Leefbaarheid:** door initiatieven van huurders en Domesta, door snel in te zetten budgetten aan te wenden, door elkaar te leren kennen, door toewijzing van bijzondere doelgroepen, door sterke huurdersorganisaties en door zorg in de wijken;
- **Zorg:** door huurders te ondersteunen bij het langer zelfstandig thuis wonen en in te zetten op toekomstbestendig vastgoed;
- **Duurzaamheid:** door toepassen van energiebesparende maatregelen en zonnepanelen en door in te zetten op bewustwording.

Ondernemingsplan 2018-2022: Ruimte om te leven, tweede druk

In 2018 is het ondernemingsplan 'Ruimte om te leven' voor het grootste deel overgenomen in het nieuwe ondernemingsplan 'Ruimte om te leven, tweede druk', omdat het nog steeds actueel is. De missie en de thema's zijn nagenoeg hetzelfde als in het ondernemingsplan ervoor. Het grootste verschil met het voorgaande ondernemingsplan is op het onderdeel leefbaarheid, waarin Domesta haar nieuw vastgestelde beleid op dit punt heeft opgenomen. Daarnaast is een belangrijk verschil dat dit ondernemingsplan in principe voor vijf jaar is opgesteld.

1.7 Ambities in relatie tot de opgaven

8,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft en deze bij de externe opgaven in het werkgebied passen. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de aansluiting van de ambities bij de opgaven in het werkgebied, de aandacht van Domesta voor signalen uit de omgeving en het zoeken naar innovatieve oplossingen en samenwerkingen.

Domesta heeft haar ambities vastgelegd in verschillende ondernemingsplannen. Voor het formuleren van de ambities wordt gebruik gemaakt van DESTEP-analyses, omgevingsanalyses, woningmarktonderzoeken en de input van belanghebbenden. Een voorbeeld van het onderbouwen van de ambities betreft het uitgevoerde betaalbaarheidsonderzoek onder huurders van corporaties op basis waarvan ambities met betrekking tot betaalbaarheid zijn geformuleerd. De uitkomsten van het onderzoek zijn vertaald naar maatregelen: een beperkte jaarlijkse huurprijsaanpassing, de woningvoorraad zo positioneren dat er voldoende betaalbare woningen zijn, een verhoging van de investeringen in duurzaamheid om energielasten te verlagen en het inzetten van het betaalbaarheidsfonds.

Verder heeft Domesta bij het opstellen van de ondernemingsplannen belanghebbenden, zoals de huurders, gemeenten, maatschappelijke organisaties en zorg- en welzijnsorganisaties betrokken. De inbreng van de belanghebbenden heeft Domesta verwerkt in de ondernemingsplannen. De maatschappelijke partners wezen bijvoorbeeld op het belang om de relaties op te bouwen dan wel te versterken. Domesta heeft daar vervolgens aandacht aan besteed in het ondernemingsplan.

Daarnaast kijkt Domesta bij het formuleren van haar ambities verder dan de 'stenen'. Domesta heeft bijvoorbeeld werkmachines vanuit de voormalige werkplaats overgedragen aan de Stichting Toolbox, zodat de werkmachines ingezet kunnen worden om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt een leer-/werktraject te bieden. Een ander voorbeeld is dat Domesta een bijdrage heeft geleverd aan de centrumontwikkeling van Coevorden door een winkelpand in eigendom te herstellen en te verhuren aan een chocolademaker.

Tot slot heeft Domesta haar ambities tijdig en accuraat geactualiseerd. Domesta besloot, in het licht van de interne en externe ontwikkelingen, het ondernemingsplan 2012-2016 'Verbinden en versterken' voortijdig te actualiseren. Daarnaast heeft Domesta aan 'Ruimte om te leven' in eerste instantie slechts twee jaar looptijd toegekend, met het oog op de vele veranderingen die op de corporatie afkwamen.

De visitatiecommissie ziet dat de ambities van Domesta aansluiten bij de opgaven in het werkgebied. Domesta kijkt daarbij verder dan alleen de 'stenen'. Domesta laat zien dat zij oog heeft voor en aansluit bij signalen uit de omgeving. Domesta handelt adequaat en zoekt naar innovatieve oplossingen. Domesta zet zich op verschillende thema's in om andere partijen mee te krijgen.

2 Presteren volgens Belanghebbenden



2.1 Inleiding

Het tweede perspectief van waaruit het presteren van Domesta wordt beoordeeld is 'Presteren volgens Belanghebbenden'. In het hoofdstuk Presteren volgens Belanghebbenden geven de belanghebbenden een oordeel over de mate waarin zij tevreden zijn over de maatschappelijke prestaties van Domesta, de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de invloed op het beleid van de corporatie. Daarnaast geven belanghebbenden aan wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen dan wel de verwachtingen te overtreffen. Als laatste geven de gemeente(n) en de huurders hun mening over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces in de lokale driehoek.

In het hoofdstuk 'Presteren volgens Belanghebbenden' wordt de beoordeling van de belanghebbenden weergegeven. Het gaat hierbij om het oordeel van de belanghebbenden en niet om het oordeel van de visitatiecommissie.

In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling door de belanghebbenden.

2.2 Beschrijving van de belangrijkste belanghebbenden

Op basis van methodiek 6.0 zijn zowel de huurdersvertegenwoordiging als de gemeenten afzonderlijk via een persoonlijk interview betrokken bij de maatschappelijke visitatie. Domesta werkt samen met drie lokale huurders- verenigingen die ieder actief zijn in een gemeente binnen het werkgebied. Daarnaast is er een overkoepelende huurdersorganisatie; het Huurdersplatform SAM. Dit platform richt zich op beleidszaken die spelen in het hele werkgebied van Domesta.

Daarnaast zijn overige belanghebbenden, onder meer in het sociale domein, zorg en welzijn, collega corporaties en ketenpartners, via afzonderlijke (groeps)interviews betrokken.

In bijlage 5 is een overzicht met de betrokken belanghebbenden opgenomen.

2.3 Beoordeling door belanghebbenden

De visitatiecommissie heeft de belanghebbenden gevraagd om hun oordeel weer te geven in een rapportcijfer van 1-10. In onderstaande tabel is het oordeel van belanghebbenden op de verschillende onderdelen weergegeven. Daarbij is onderscheid gemaakt tussen huurders, gemeente(n) en overige belanghebbenden. Het gemiddelde cijfer komt tot stand door weging van de scores van de huurders (1/3), gemeente (1/3) en overige belanghebbenden (1/3). Het eindoordeel komt als volgt tot stand:

- Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie (50%);
- Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie (25%);
- Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie (25%).

De onderstaande tabel geeft de beoordeling vanuit het perspectief 'Presteren volgens Belanghebbenden' weer. In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling.

Tabel 2.1 Presteren volgens Belanghebbenden

Prestatieveld	Huurders	Gemeente(n)	Overig	Eindcijfer
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie				
Thema 1: Betaalbaarheid en bereikbaarheid	8,0	8,0	8,2	8,1
Thema 2: Ontwikkeling woningvoorraad	8,0	7,3	7,6	7,7
Thema 3: Huisvesting bijzondere doelgroepen	8,0	7,8	8,1	7,9
Thema 4: Ouderenhuisvesting	8,5	7,8	7,8	8,0
Thema 5: Kwaliteit woningbezit	7,0	8,3	7,3	7,5
Thema 6: leefbaarheid	8,0	7,7	8,0	7,9
Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie				
Relatie en communicatie	9,0	8,2	8,2	8,4
Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie				
Invloed op beleid	7,5	7,8	7,9	7,7
Gemiddeld	8,0			

Thema 1: Betaalbaarheid en bereikbaarheid

8,1

De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van betaalbaarheid en bereikbaarheid met een 'goed'.

Huurdersvertegenwoordiging

De huurdersvertegenwoordiging is van mening dat Domesta zich goed voor betaalbaarheid en beschikbaarheid heeft ingezet. Er is bijvoorbeeld een speciaal betaalbaarheidsfonds opgericht door Domesta, waar huurders onder voorwaarden gebruik van kunnen maken bij bijvoorbeeld financiële tegenslag. Ook wordt het gewaardeerd dat Domesta oog heeft voor de totale woonlasten en het deel van deze lasten dat te maken heeft met energie, door de inzet van energiecoaches en duurzaamheidsmaatregelen, laag probeert te houden.

Een ander sterk punt van Domesta is het ontwikkelen van de zogenoemde voorzieningenwijzer. Via dit hulpmiddel kunnen huurders inzicht krijgen in de mate waarin zij gebruik maken van de voorzieningen waar zij recht op hebben.

Wat wel een punt van aandacht is, is het feit dat de huur soms kan verschillen bij gelijke oppervlakte. Door de inzet en aandacht van Domesta voor betaalbaarheid, betalen nieuwe huurders nu soms minder huur dan de langer zittende huurder.

De beschikbaarheid van woningen is ook op orde. De wachttijden zijn relatief laag en worden vooral vanuit 'luxe'-keuzen veroorzaakt. Bijvoorbeeld omdat iemand wacht op een woning in een specifieke wijk of straat of op een bijzondere plek in een appartementencomplex. Als men echt een woning nodig heeft, dan kan Domesta deze binnen enkele maanden leveren

Gemeenten

De gemeenten geven aan dat Domesta sterk inzet op betaalbaarheid. Dit komt ook tot uitdrukking in de aandacht voor lage woonlasten, het betaalbaarheidsfonds en het aanbieden van de voorzieningenwijzer. Deze maatregelen en initiatieven zijn belangrijk omdat uit onderzoek is

gebleken dat veel inwoners van Drenthe het niet breed hebben. Er is waardering voor het maatwerk dat Domesta toepast op het gebied van betaalbaarheid.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden geven aan dat Domesta zich goed inzet in het kader van betaalbaarheid en beschikbaarheid. Domesta luistert naar de behoefte in de regio, waarin 60%-70% een minimuminkomen heeft. Domesta neemt verantwoordelijkheid voor deze doelgroep, door huren betaalbaar te houden. De organisatie van Domesta wordt ook aangestuurd om actief projecten te entameren en initiatieven te ontplooiën, bijvoorbeeld de Voorzieningenwijzer. Daarnaast wordt waar nodig de samenwerking gezocht met maatschappelijke partners, zoals rondom huurschulden.

Op het vlak van beschikbaarheid kijkt Domesta ook naar de kwalitatieve aspecten van een woning: past de woning bij de behoefte van de huurder? Dat wordt gewaardeerd.

Thema 2: Ontwikkeling woningvoorraad

7,7

De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van de ontwikkeling van de woningvoorraad met een 'goed'.

Huurdersvertegenwoordiging

De huurdersvertegenwoordiging is van mening dat Domesta haar woningvoorraad goed heeft afgestemd op de ontwikkelingen in de regio. Omdat er sprake is van krimp en vergrijzing, is het begrijpelijk dat Domesta voorzichtig is met nieuwbouw. Daar waar er mogelijkheden zijn, worden deze door Domesta goed opgepakt.

Gemeenten

De gemeenten geven aan dat Domesta voldoende ingezet heeft op een passende woningvoorraad. Coevorden en Emmen zijn bovendien gemeenten waarin sprake is van krimp. Domesta heeft een waardevolle bijdrage geleverd door bijvoorbeeld te slopen zonder volledige terugbouw. Domesta draagt ook goed bij aan de herstructurering van de woningmarkt in Coevorden en Emmen. Daarnaast wordt opgemerkt dat Domesta goed bijdraagt aan de voorraad zorgvastgoed en kijkt naar de mogelijkheden voor kleinere levensloopgeschikte woningen.

In de stuurgroep die de leegstand in het centrum van Coevorden wil aanpakken, toont Domesta ook aan overstijgend te kunnen denken en handelen. Men begrijpt dat wanneer het niet goed is geregeld in de stad, dit negatief uitstraalt naar de aanpalende gebieden.

Een kanttekening vanuit de gemeente Coevorden is dat Domesta nog meer kan inzetten op flexibele woonvormen. De gemeente is hier overigens van mening dat zij daar zelf ook nog meer kan betekenen en wil dit daarom graag samen met Domesta oppakken.

Een kanttekening die de gemeente Hoogeveen maakt, is dat Domesta beter inzicht kan geven in de zogenoemde drukpunten in haar woningvoorraad. Hoe verhoudt zich bijvoorbeeld de beschikbaarheid van de woningen tussen corporaties binnen de gemeente? Waar is een lange wachttijd en waar juist niet? Probeer daarom het beleid ten aanzien van de woningvoorraad heel specifiek te maken voor Hoogeveen.

Er is ook met de gemeente Hoogeveen een verschil van mening over de werkwijze ten aanzien van krimp. In de ogen van de gemeenten sorteert Domesta te vroeg voor op deze situatie. Want het is belangrijk ook de komende jaren voldoende woningen te hebben. Bovendien zou uit het specifiek

maken van de drukpunten in de voorraad kunnen blijken dat er geen krimp te verwachten is in Hoogeveen.

Overige belanghebbenden

Voor zover zij daar zicht op hebben, geven de overige belanghebbenden aan dat Domesta ook als het gaat om de ontwikkeling van de woningvoorraad goed luistert naar de behoefte in de gemeente en bij huurdersorganisaties. Er wordt onderzoek uitgevoerd en dit wordt vertaald naar nieuwbouw, renovatie of verduurzaming. Het wordt ook gewaardeerd dat Domesta zo nodig woningen van andere partijen wil overnemen om de beschikbaarheid van woningen in de regio te borgen.

Thema 3: Huisvesting bijzondere doelgroepen

7,9 De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van de huisvesting bijzondere doelgroepen met een 'goed'.

Huurdersvertegenwoordiging

Domesta heeft in de ogen van de huurdersvertegenwoordiging goed ingezet op zorgwoningen en woningen voor statushouders. Wel kan Domesta beter terugkoppelen wat voor mensen er in de ter beschikking gestelde woningen zijn geplaatst.

De huurdersvertegenwoordiging is ook te spreken over de bereidheid van Domesta zorgwoningen van anderen over te nemen. Er zijn bijvoorbeeld woningen overgenomen van Mooiland en de mogelijkheid woningen over te nemen van zorginstellingen wordt onderzocht. Hierdoor bewaakt Domesta dat de hoeveelheid zorgwoningen in de regio op peil blijft.

Gemeenten

De gemeenten geven aan dat Domesta goed acteert als het gaat om het huisvesten van statushouders. Domesta draagt bij aan de taakstelling, waardoor de gemeenten hun quotum halen. Domesta zet bovendien in op signalering van mogelijke problemen met de integratie van de statushouders.

Domesta draagt ook bij de opgave bijzondere doelgroepen te huisvesten, zoals mensen met een beperking. Domesta voert overleg met de diverse zorgpartijen en heeft in de ogen van de gemeenten een goed netwerk. Hierin wordt het sociale karakter van Domesta herkend.

Het vertrouwen in Domesta is zodanig groot dat de gemeente Coevorden zich geen zorgen maakt over projecten waar Domesta betrokken is, en juist kritisch naar een project kijkt dat Domesta aan zich voorbij heeft laten gaan. Men wil dan weten waarom dit het geval is.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn over het algemeen zeer te spreken over de inzet van Domesta op dit onderwerp. Ze hebben oog voor de doelgroep, denken mee en er worden concrete afspraken gemaakt met samenwerkingspartners. Waar nodig levert Domesta ook maatwerk in de huisvesting van deze doelgroep en in de samenwerking. Men weet elkaar hierbij te vinden.

Domesta kiest bijvoorbeeld duidelijk voor het inzetten op zorgvastgoed. Men heeft al veel zorgvastgoed in eigendom en is bereid aan te kopen. Domesta profileert zich daarmee duidelijk op het thema 'wonen en zorg'.

Domesta heeft ten aanzien van het huisvesten van statushouders in de ogen van de overige belanghebbenden haar aandeel geleverd.

Thema 4: Ouderenhuisvesting

8,0

De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van ouderenhuisvesting met een 'goed'.

Huurdersvertegenwoordiging

De huurdersvertegenwoordiging is zeer tevreden over dit onderwerp. Domesta heeft duidelijk ingezet op bijvoorbeeld langer thuis wonen. Dit blijkt onder meer uit het grotere aantal levensloopbestendige woningen.

Ook wordt het gewaardeerd dat huurders bij WMO-gerelateerde zaken contact op kunnen nemen met Domesta. Daarna neemt Domesta contact op met de gemeenten om te onderzoeken wat mogelijk is.

Gemeenten

De gemeenten geven aan dat Domesta voldoende woningen voor ouderen beschikbaar heeft en ook voldoende invulling geeft aan de uitvoering van de gemeentelijke woonvisie, die levensloopbestendig bouwen als speerpunt heeft. Domesta voert ook in voldoende mate overleg over benodigde aanpassingen in de woningen. Men heeft hierbij een nuchtere blik: als aanpassing nodig is, dan doet men dat.

De gemeente Hoogeveen mist een duidelijk beleid ten aanzien van het vraagstuk levensloopbestendig bouwen en/ of het transformeren van vastgoed. Het is nu bovendien nog te vaak zoeken naar wie wat moet oppakken op dit vlak.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden waarderen de inzet van Domesta voor ouderen. Het wordt met name gewaardeerd dat Domesta woningaanpassingen die niet of niet meer vanuit de WMO geleverd worden, toch nog doorvoert. Het gaat dan bijvoorbeeld om aanpassingen zoals beugels en veiligheidsaanpassingen. Domesta werkt met een productenboek, waaruit bewoners kunnen kiezen voor woningaanpassingen in het kader van langer zelfstandig thuiswonen. Daarnaast heeft Domesta een medewerker aangesteld die zich bezighoudt met het langer thuiswonen. Domesta stelt hierdoor duidelijk het welzijn van haar bewoners voorop.

Thema 5: Kwaliteit woningbezit

7,5

De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van de kwaliteit van het woningbezit met een 'goed'.

Huurdersvertegenwoordiging

De huurdersvertegenwoordiging is van mening dat Domesta ruim voldoende heeft ingezet op energetische verbeteringen. Domesta heeft onder meer bij meer dan 5000 huishouden zonnepanelen geplaatst en ook op diverse plaatsen warmtepompen geïnstalleerd. Maar er zijn nog genoeg woningen waar het nodige aan moet gebeuren

Het wordt gewaardeerd dat Domesta de energieverbeteringen koppelt aan betaalbaarheid en geen kosten doorberekend aan de huurders.

De bewoners worden over het algemeen voldoende meegenomen, maar niet 'overdreven goed'. De bewoners en de huurdersbelangenvereniging zijn namelijk wel goed in de plannen op hoofdlijnen meegenomen, maar in de details kan Domesta beter tekst en uitleg geven

Gemeenten

De gemeenten zijn positief over de prestaties van Domesta op dit punt. De woningen van Domesta staan er op het oog goed bij, alhoewel het voor de gemeente lastig is een technisch oordeel hierover te geven. Ook zet Domesta gestructureerd in op duurzaamheid via een adequaat duurzaamheidsbeleid. De gemeenten waarderen het dat Domesta energiecoaches inzet om bewoners bewust te maken van de eigen invloed op het energieverbruik en dat Domesta inzet op verlaging van de woonlasten via verduurzaming.

Voor wat betreft duurzaamheid pakt Domesta haar verantwoordelijkheid. Domesta is realistisch: het realiseren van gasloze woningen klinkt aantrekkelijk, maar in de bestaande woningvoorraad blijkt dat toch lastig te realiseren of tegen hoge kosten. Domesta kijkt daarbij goed naar de technische mogelijkheden in relatie tot de kosten. Men kiest hierbij vaak voor oplossingen die ook een positief effect op de woonlasten hebben.

De gemeenten merken op dat zij voldoende wordt betrokken bij de keuzes die Domesta maakt ten aanzien van duurzaamheid. Het duurzaamheidsbeleid van de gemeenten moet nog verder invulling krijgen. Domesta is op dit gebied al verder.

Overige belanghebbenden

De meeste overige belanghebbenden hebben onvoldoende zicht op de kwaliteit van de woningvoorraad om een cijfer op dat onderdeel te kunnen toekennen. Wel is het zichtbaar dat Domesta actief een zonnepanelen-programma voert, waarbij zonnepanelen gratis aan de zittende huurders aangeboden worden. Domesta steekt haar nek daarbij uit en dat wordt gewaardeerd.

Verder lijkt Domesta iets minder ambitieus en innovatief en kiest vooral voor oplossingen waarvan het succes al bewezen is. Veel overige belanghebbenden vinden dit een legitieme keuze, anderen zouden graag meer innovatie zien.

Thema 6: Leefbaarheid

7,9

De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van leefbaarheid met een 'goed'.

Huurdersvertegenwoordiging

De huurdersvertegenwoordiging geeft aan dat Domesta goed inzet op de leefbaarheid in de wijken, onder meer door activiteiten waardoor bewoners elkaar leren kennen te ondersteunen. Bewoners kunnen hiertoe ook aanspraak maken op een leefbaarheidsfonds of anderszins hulp vragen aan Domesta, zoals in het geval van schuldhulpverlening. Domesta faciliteert dan deze hulp.

Een kanttekening is dat Domesta de tendens vertoont steeds meer aan de huurders zelf over te laten als het gaat om aanspreken bij overlast. Dat is op zich begrijpelijk, maar kan ook ongewenst zijn, omdat het voor bewoners lastig is dit bij moeilijke gevallen.

Gemeenten

De gemeenten geven aan dat Domesta zich goed heeft ingezet op leefbaarheid. Men kijkt verder dan alleen het verhuren van woningen en heeft oog voor de maatregelen die mogelijk zijn om de leefbaarheid in de wijken te verbeteren, zoals bijvoorbeeld in Binnenvree en Poppenhare. Men

hanteert hierbij een mix van sociale en fysieke maatregelen en betreft de bewoners op passende wijze bij de plannen en uitvoering. Hierbij gaat men ook lastige situaties niet uit de weg en maakt deze bespreekbaar met de bewoners.

Ook wordt het gewaardeerd dat de medewerkers van Domesta relatief snel kunnen handelen bij kleine problemen.

Als kanttekening wordt door de gemeente Emmen aangegeven dat Domesta soms teveel meegaat in de normen op dit onderwerp die door bijvoorbeeld Aedes worden gesteld. Dit beperkt de inzetmogelijkheden van Domesta. Domesta kan wat dat betreft ook wat creatiever onderzoeken wat binnen de kaders mogelijk is. De gemeente zou zelf Domesta in voorkomende gevallen proactiever kunnen benaderen.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn van mening dat Domesta zich goed inzet voor leefbaarheid. Men handelt snel bij overlastsituaties en werkt goed samen met sociale teams. Ook is Domesta zichtbaar in de wijken en buurten en actief bezig met buurtbemiddeling. De corporatie participeert in De Smederijen, waar bewoners samen plannen smeden om de leefbaarheid in de wijken en buurten te verbeteren.

Een kanttekening is dat de inzet voor sommige belanghebbenden nog teveel casusgericht is. Een integralere aanpak, met nog verdergaande samenwerking is daarom wenselijk. Op casusniveau weet men elkaar nu al goed te vinden.

2.3.1 Relatie en communicatie

8,4

De belanghebbenden zijn over het algemeen zeer tevreden over de relatie en communicatie. Wel wordt de kanttekening gemaakt dat richting individuele huurders de communicatie beter kan.

Huurdersvertegenwoordiging

De huurdersvertegenwoordiging is zeer tevreden over de relatie en de wijze van communicatie. Er is sprake van een laagdrempelig contact. De medewerkers en de directie van Domesta zijn ook makkelijk benaderbaar, zowel tijdens kantoortijden als daarbuiten.

Een kanttekening is wel dat de telefonische communicatie naar de individuele huurders in sommige gevallen beter kan. Het komt regelmatig voor dat zaken niet goed en tijdig teruggekoppeld worden. De huurder weet dan bijvoorbeeld in het geval van een reparatieverzoek niet goed waar men aan toe is.

Gemeenten

De gemeenten geven aan dat er al vele jaren een goede relatie is met Domesta. Men is aanspreekbaar en de gemeenten en Domesta weten elkaar goed te vinden. Er is sprake van korte lijnen en open communicatie, zowel op bestuurlijk als ambtelijk niveau. Domesta presteert over het algemeen goed in de ogen van de gemeenten, maar de zogenoemde valse noten kunnen gelukkig ook besproken worden. Men is hierbij over en weer positief kritisch.

Een aandachtspunt genoemd door de gemeente Emmen, is dat het contact met Domesta wel vooral loopt via de directeur-bestuurder.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden geven aan dat de relatie en communicatie met Domesta goed verloopt. Er is regelmatig contact met Domesta via het bestuurlijk overleg. Daarnaast is Domesta toegankelijk, men weet elkaar ook goed te vinden, ook als zaken spannend of kritisch zijn. Domesta is hierin aanspreekbaar, gaat serieus met vraagstukken om en is bereid om mee te denken.

2.3.2 Invloed op beleid

7,7

De belanghebbenden zijn allen zeer tevreden over de wijze waarop Domesta hen invloed geeft op haar beleid.

Huurdersvertegenwoordiging

De huurdersvertegenwoordiging waardeert het dat bij Domesta de invloed vooraf in het beleidsvormingsproces gegeven kan worden. Op deze manier heeft het huurdersplatform daadwerkelijk invloed op beleid en voelt zij zich serieus genomen. Ook wordt het gewaardeerd dat Domesta het mogelijk maakt dat de huurdersvertegenwoordiging inhoudelijk goed is voorbereid op de te bespreken onderwerpen, zoals duurzaamheid en betaalbaarheid, door het financieren van cursussen. Indien gewenst komen medewerkers van Domesta, zelfs op bestuursniveau, tekst en uitleg geven over bepaalde details van de onderwerpen.

Een kanttekening is dat Domesta zich te weinig inleeft in de leefwereld van de huurder. Adviesaanvragen zijn vaak wat technisch van aard.

Gemeenten

De invloed op beleid loopt voor een groot deel via het proces van de prestatieafspraken. Domesta geeft de gemeenten ook anderszins goed invloed op haar beleid. Men staat daarbij voldoende open voor de standpunten van de gemeente en probeert samen tot oplossingen te komen. Een voorbeeld is het huisvesten van voormalig GGZ-cliënten die nu in de wijk moeten worden gehuisvest.

De integraliteit van het beleid soms beter kan. Door domeindiscussies en cultuurverschillen tussen de gemeenten en Domesta loopt dit vaak lastig. De kunst is daarom in alle gevallen te komen tot een goed samenspel.

De gemeente Emmen merkt nog op dat Domesta ook op het sociaal domein naadloos aansluit bij de gemeente. Aandachtspunt hierbij is het gezamenlijk komen tot de invulling van het beleid.

Overige belanghebbenden

Ook de overige belanghebbende zijn zeer tevreden over de wijze waarop Domesta hen bij haar beleid betreft. Domesta staat goed open voor invloed op en meedenken over beleid. Uit de samenwerking en het contact met Domesta spreekt gezamenlijkheid: Domesta wil gezamenlijk komen tot oplossingen en zoekt hiervoor belanghebbenden actief op. Daarnaast vinden de overige belanghebbenden het sterk dat Domesta en belanghebbenden elkaar over en weer zaken gunnen en een bijdrage willen leveren aan de gezamenlijke opgave.

2.4 Goede punten, te verbeteren punten en boodschap

De visitatiecommissie heeft de belanghebbenden, aan de hand van een aantal open vragen, in staat gesteld om leer- en verbeterpunten en een boodschap aan de corporatie mee te geven.

2.4.1 Goede punten

Samenvattend geven de belanghebbenden de volgende 'goede punten' mee, waarmee zij aangeven wat de corporatie goed heeft gedaan en zeker moet blijven doen.

Huurdersvertegenwoordiging

- Domesta ondersteunt de activiteiten in de complexen in voldoende mate;
- Domesta houdt steeds beter rekening met financiële tegenslag bij haar bewoners. Men denkt dan echt mee;
- Er is een goede benadering van individuele huurders, men wil de buurman zijn.

Gemeenten

- Het overleg en de communicatie is goed verzorgd bij Domesta: men spreekt elkaar niet naar de mond;
- Domesta heeft de maandelijkse woonlasten via diverse instrumenten naar beneden weten te krijgen;
- Domesta is flexibel en onderkent het belang van de korte lijnen. Domesta werkt echt samen;

Overige belanghebbenden

- Domesta heeft wil betaalbare woningen bieden en heeft deze doelstelling vertaald in al het handelen op niveau en projectmatig niveau en in de uitvoering. Hierin wordt vanuit de huurder geredeneerd. Dat is een mooi uitgangspunt;
- Domesta zet zich echt in voor de betaalbaarheid van de woningvoorraad;
- Domesta heeft een goede vermogenspositie;
- Domesta profileert zich ten aanzien van zorgvastgoed en de zorgbehoevende doelgroep;
- Domesta steekt haar nek uit voor de huurders. Domesta weet huurders goed te benaderen en communiceert duidelijk;
- Domesta heeft een sterke visie op wat goed is voor de huurders. Domesta is zich bewust van de doelgroep. Domesta verspreid de visie en zwingelt de maatschappelijke discussie aan om deze doelgroep mee te laten doen. Domesta gebruikt het vastgoed om een maatschappelijke impact te realiseren voor de huurders: mens gaat voor stenen;
- Domesta heeft een sterke maatschappelijke oriëntatie en betrokkenheid. Daarin steekt Domesta boven andere corporaties uit. Domesta heeft grote aandacht voor de primaire doelgroep en werkt aan inclusiviteit;
- Domesta heeft daarnaast ook oog voor mensen die niet (helemaal) kunnen meekomen in de samenleving. Hier zetten ze zich goed voor in, door te blijven zoeken naar oplossingen en mogelijkheden.

2.4.2 Leer- en verbeterpunten

Samenvattend geven de belanghebbenden de volgende 'leer- en verbeterpunten' mee, waarmee zij aangeven op welke wijze de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen.

Huurdersvertegenwoordiging

- Verduurzaming van woningen kan innovatiever worden benaderd door onderzoek te doen;
- Probeer rekening te houden in de communicatie met bijvoorbeeld doofheid als gevolg van ouderdom en ouderdom in zijn algemeenheid;
- Niet alle medewerkers stralen uit de buurman te willen zijn;
- Laat telefonistes niet te veel taken uitvoeren. De wachttijden aan de balie en de telefoon lopen hierdoor op. Het is ook inhoudelijk vaak beter om sneller door te schakelen naar de achtervang;
- Verbeter de melding van het afhandelen van een klacht qua snelheid en inhoud.

Gemeenten

- De samenwerking in de wijk kan beter, dit geldt ook voor de gemeente. Ga vaker met elkaar op pad de wijken in. Dit vergemakkelijkt het ontwikkelen van een gezamenlijke agenda voor de uitdagingen/transformaties van de toekomst;
- Domesta kan beter gebruik maken van de expertise in de WWZ-raad;
- Houd de ogen en oren beter open om multiproblematiek te signaleren. Domesta zet weliswaar goed in op het voorkomen van huurachterstanden, maar kan dit ook zien als een mogelijk symptoom van andere, bredere, problematiek, aan de oplossing waarvan Domesta ook een bijdrage kan leveren.
- Blijf actief bij fysieke stedelijke vernieuwing. Domesta zet zich in voor sociale leefbaarheid, maar soms zijn ook fysieke maatregelen nodig;
- Probeer de impact op de bewoners bij het aanpakken van complexen meer mee te nemen in de plannen. Bijvoorbeeld bij het plaatsen van jong verstandelijk gehandicapten. Het is zeer goed dat Domesta deze groep bewoners plaatst;
- Probeer het contact met de gemeente wat breder in te steken dan via de bestuurder die nu het meest contact heeft. Er is nu een afbreukrisico.

Overige belanghebbenden

- Structureler samen optrekken rondom duurzaamheidsopgaven;
- Meer gemeenschappelijkheid vinden in het proces rondom de prestatieafspraken;
- Domesta doet haar best om maatwerk te leveren. Het leveren van maatwerk is noodzakelijk en positief, maar het is de vraag in hoeverre Domesta zich daar voldoende over verantwoordt. De keuze voor maatwerk vraagt meer toelichting en uitleg in de richting van huurders en andere belanghebbenden;
- Domesta richt zich nadrukkelijk op de zittende huurders. In hoeverre betreft Domesta de toekomstige huurders voldoende bij de ontwikkeling van beleid?
- Domesta zou de samenwerking op het gebied van duurzaamheid en leefbaarheid kunnen verbeteren;
- Domesta zou een groter deel van het budget voor onderhoud en renovatie kunnen inzetten voor het creëren van werk en inkomen. Domesta is hierover in gesprek met maatschappelijke organisaties.;
- Domesta is geen corporatie die kiest voor innovaties of experimenten. Domesta wordt gekenmerkt als degelijk en braaf. Meer innovatie in het sociale domein en duurzaamheid is wel noodzakelijk;

2.4.3 Boodschap

Samenvattend geven de belanghebbenden de volgende 'boodschappen' mee.

Huurdersvertegenwoordiging

- Domesta heeft een reorganisatie doorgevoerd. De huurdersvertegenwoordiging vraagt zich regelmatig af of deze niet te ver is doorgevoerd. Dit wordt met name veroorzaakt door de soms gebrekkige terugkoppeling en de lange wachttijden bij de balie.

Gemeenten

- De gemeente heeft de indruk dat Domesta nog te weinig uit de deelname aan de WWZ-raad haalt. In deze raad zijn diverse instanties op het gebied van wonen, welzijn en zorg aanwezig. Domesta draagt weinig problemen aan bij deze raad en ontvangt hierdoor ook weinig feedback om deze, in gezamenlijkheid, op te lossen;

- De gemeente hoopt dat Domesta een nog grotere bijdrage gaat leveren aan het geven van nieuw elan aan de Smederij. Domesta levert hier op dit moment al een waardevolle bijdrage, maar door het nog beter bij elkaar brengen van de eigen doelen met die van de gemeente kan er een beter resultaat worden bereikt. De gemeente hoopt dat Domesta op dit punt wat meer de kartrekker wil worden;
- Blijf ook in de toekomst de verbinding met alle stakeholders zoeken, op alle niveaus;
- Domesta zou nog meer gezamenlijk met de gemeente doelen kunnen stellen op brede onderwerpen en ontwikkelingen die op men afkomt. Door aan de voorkant van een beleidsproces samen op te trekken en tot een visie te komen, wordt het later ook duidelijker wat men van elkaar verwacht en nodig heeft.

Overige belanghebbenden

- Ga zo door! En voorzie belanghebbenden van inspiratie vanuit de manier waarop men bij Domesta dingen doet. Dat past bij Domesta en de directeur-bestuurder: er is altijd samenwerkingsbereidheid en een plezierige werkwijze;
- Zet de ingezette weg voort en verdiep de samenwerking met collega-corporaties. De corporaties moeten de volkshuisvestelijke opgaven zoveel mogelijk gezamenlijk oppakken;
- De corporatiesector moet mee nadenken over circulaire economie en hergebruik van restmaterialen;
- De samenwerking met Domesta verloopt prettig, zowel op management- als op uitvoeringsniveau. Daarbij is sprake van wederzijds vertrouwen: 'What you see, is what you get';
- Domesta is een fijne partner om mee samen te werken. Zet dit voort!

2.5 Beoordeling kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

De visitatiecommissie heeft de huurders en de gemeente(n), aan de hand van een aantal open vragen, gevraagd om hun mening te geven over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces om te komen tot prestatieafspraken in de lokale driehoek.

Kwaliteit prestatieafspraken

Over de kwaliteit van de prestatieafspraken is de huurdersvertegenwoordiging tevreden. Gedurende het jaar worden de onderwerpen geïnventariseerd die later in het jaar worden meegenomen in het proces. Dit werkt goed en borgt de volledigheid van de afspraken. De diepgang is voldoende gedetailleerd om de afspraak ook te kunnen meten en zo de realisatie te volgen.

De gemeenten geven aan dat de prestatieafspraken goed aansluiten op de gemeentelijke woonvisie en daardoor ook voldoende omvattend zijn. Qua detaillering en scherpte kan het op onderdelen nog wat beter, bijvoorbeeld bij de uitwerking van de wijkaanpak. Het is nu nog te vaak onduidelijk welk resultaat wordt nagestreefd en wie voor wat verantwoordelijk is.

Proces om te komen tot prestatieafspraken

De huurdersvertegenwoordiging is van mening dat het proces om tot prestatieafspraken te komen, in Coevorden en Hoogeveen goed is verlopen, in tegenstelling tot het proces in Emmen. Als voornaamste reden wordt de keuze in deze gemeente voor het werken met specifieke werkgroepen per onderwerp genoemd. Dit leidde in de praktijk tot veel vertraging door onnodige afstemming tussen de werkgroepen. Maar Domesta heeft in alle gevallen een goede rol gespeeld in het proces.

De gemeenten zijn van mening dat het proces goed en soepel is verlopen. Domesta heeft daaraan een waardevolle bijdrage geleverd. De gemeenten geven ook aan dat het proces om te komen tot prestatieafspraken heel transparant verloopt. De afspraak is dat de gemeente in de cyclus tevens met huurders in gesprek gaat, zonder de aanwezigheid van de corporatie(s). Het doel is te bepalen wat de gemeente volgens de huurders moet agenderen. Vervolgens vindt een separaat gesprek plaats met de corporatie. Als laatste wordt een gesprek gevoerd met de hele lokale driehoek.

3 Presteren naar Vermogen



3.1 Inleiding

Het derde perspectief van waaruit het presteren van Domesta wordt beoordeeld is 'Presteren naar Vermogen'. De visitatiecommissie beoordeelt de *vermogensinzet*, dat wil zeggen of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties haar vermogen verantwoord inzet en optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder het voortbestaan op het spel te zetten.

3.2 Beoordeling door visitatiecommissie

De onderstaande tabel geeft de beoordeling vanuit het perspectief 'Presteren naar Vermogen' weer. In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling.

Tabel 3.1 Presteren naar Vermogen

Perspectief	Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer
Perspectief 3: Presteren naar Vermogen			
Vermogensinzet	7,0	100%	7,0

3.3 Vermogensinzet

7,0 In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en de vermogenspositie verantwoord en motiveert. De visitatiecommissie constateert dat aan het ijkpunt wordt voldaan. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de aansluiting van de vermogensinzet op de maatschappelijke opgaven en de actieve wijze waarop wordt gemonitord of extra bestedingsruimte aanwezig is en benut kan worden.

Meerjarenbegroting sluit aan op de opgaven en het ondernemingsplan

Domesta heeft de opgaven in het werkgebied meegenomen tijdens het opstellen van het ondernemingsplan. Hierbij zijn diverse scenario's doorgerekend, waarbij onderzocht werd hoever men op financieel gebied kan gaan. De uitkomsten zijn vervolgens gebruikt bij het uitbrengen van het bod aan de gemeente en het opstellen van de prestatieafspraken. Het ondernemingsplan geeft vervolgens richting aan het portefeuilleplan.

Het begrotingsproces start met het opstellen van de vastgoedontwikkelbegroting en de Meerjarenonderhoudsbegroting (MJOB). Deze deelbegrotingen worden opgesteld vanuit de opgave die het portefeuilleplan toont om het huidige bezit te transformeren naar de gewenste portefeuille op langere termijn.

Domesta legt ook goed de relatie met de opgaven. In de onderbouwing van de meerjarenbegroting wordt bijvoorbeeld geschreven:

- We hanteren een huurbeleid zodanig dat minimaal 85% van alle vrijkomende huizen betaalbaar is, zodat we die kunnen verhuren aan mensen die recht hebben op huurtoeslag;
- Bij mutatie verhogen of verlagen we de huur naar 68,5% van de maximale huur, tenzij dit betekent dat de huurprijs en de huurcategorie van de woning dan niet meer in overeenstemming zijn. In gevallen waar hier sprake van is wordt de huur zodanig afgetopt dat huurprijs en huurcategorie weer congruent zijn;
- We continueren het betaalbaarheidsfonds met een omvang van € 500.000 om maatwerk op het gebied van betaalbaarheid een duurzaamheid te kunnen toepassen.

De lange termijn ratio's die volgen uit de doorrekening van de meerjarenambitie van Domesta voldoen ruimschoots aan de door WSW gestelde eisen. De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat Domesta het voldoen aan de eisen van de toezichthouders actief bewaakt. Plannen worden door diverse scenario's doorgerekend en getoetst aan zowel volkshuisvestelijke als financiële eisen. De uitwerking van het nieuwe ondernemingsplan en de daaruit voortvloeiende doelstellingen leidt daarom tot een financieel gezonde positie.

Indicatieve bestedingsruimte wordt actief gemonitord

De visitatiecommissie heeft aan de hand van de ontvangen documentatie en de gesprekken met de directie en de RvT vastgesteld dat Domesta actief de Indicatieve Bestedingsruimte monitort en mogelijkheden onderzoekt om de bestedingsruimte te vergroten of beter op te vullen. Voor 2017 is bijvoorbeeld een analyse gemaakt waarvan de uitkomsten in de begroting van 2018 (en verder) zijn meegenomen. De volgende aanvullende investeringen zijn in de begroting 2018 e.v. ingerekend:

- Aanpassing in het verkoopprogramma: reductie van 140 eenheden;
- Aanpassing in programma nieuwbouw: uitbreiding van 14 eenheden;
- Aantal aan te kopen eenheden uitgebreid met 102 eenheden;
- Aantal te verduurzamen eenheden uitgebreid met 100 eenheden;
- Extra onderhoud en na-investeringen zonder meeropbrengst.

Vertaling strategische keuzes betaalbaarheid naar portefeuille

De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat binnen Domesta actief de inzet van het vermogen wordt getoetst aan de visie en opgaven. In het DT is bijvoorbeeld een discussie gevoerd over de beschikbaarheid van betaalbare huurwoningen voor mensen die zijn aangewezen op huurtoeslag. Het resultaat van deze discussie is ook vertaald naar concrete normen en acties. Zo heeft Domesta ervoor gekozen in alle dorpen en wijken waar ze actief is voldoende huurwoningen beschikbaar te hebben voor mensen met huurtoeslag. In de wetenschap dat 70% van de huurders recht heeft op huurtoeslag, en dat 80% van de woningen wordt bewoond door één of twee personen, is men daarbij ook van mening dat 70% van de portefeuille een huurprijs moet krijgen van maximaal € 576.

Door deze maatregelen realiseert Domesta de opgave op het gebied van beschikbaarheid en voldoet men ook aan de regels met betrekking tot het passend toewijzen. De keuzen zijn opgenomen in de 'worst case' en 'real case' scenario's om de maximale impact op de financiële ratio's van Domesta inzichtelijk te maken.

Zorgvastgoed krijgt speciale aandacht

Zorgvastgoed is binnen Domesta een onderwerp dat speciale aandacht krijgt, in verband met de veranderende opgave en de ontwikkelingen in zorgaanbod en zorgvraag. Naar verwachting zal immers de groep mensen die een beroep op Domesta zal doen in de regio met een zorgvraag flink toenemen. Om een optimale inzet van haar vermogen te borgen, heeft Domesta uitgebreide financiële analyses gemaakt met behulp van externe ondersteuning. In deze analyses wordt een

duidelijke relatie gelegd tussen enerzijds de strategische keuzen, de opgave (transformatie), de beschikbare mogelijkheden, het benodigde vermogen en de aanwezige risico's.

Bedrijfslasten worden strak bewaakt, geen opmerkingen toezichhouders over financiële continuïteit

Domesta scoort gedurende de visitatieperiode een A in de Aedesbenchmark op het onderdeel bedrijfslasten. De toezichhouders hebben in de visitatieperiode geen opmerkingen gemaakt waaruit opgemaakt kan worden dat de financiële continuïteit bij Domesta in gevaar is. Beide aspecten hebben bijgedragen aan de beschikbaarheid van vermogen om in te kunnen zetten voor de volkshuisvestelijke taken.

Domesta verantwoordt haar vermogensinzet in het jaarverslag

In het jaarverslag geeft Domesta uitgebreid en op heldere wijze aan hoe zij de opgaven in haar werkgebied heeft ingevuld en welke financiële offers hiervoor zijn gebracht. Bij betaalbaarheid wordt bijvoorbeeld uitgebreid verantwoord hoe het betaalbaarheidsfonds is aangewend en wat de concrete resultaten daarvan zijn.

Oordeel visitatiecommissie

De visitatiecommissie is van mening dat Domesta de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en vermogenspositie ruim voldoende verantwoordt en motiveert. De visitatiecommissie ziet in het zichtbaarder leggen van de relatie met de opgaven in de begrotingen wel ruimte voor verbetering. De relatie met de opgaven is namelijk duidelijk aanwezig, en wordt ook duidelijk benoemd, maar er ontbreekt een overkoepelende weergave die het geheel verbindt. Door de meerjarenbegroting uit te breiden met een paragraaf over de opgaven, kan deze relatie zichtbaarder worden.

Ook kan Domesta de gemaakte analyses van het financieel offer (rendement dat men kan halen en het daadwerkelijk rendement) voor de maatschappelijke opgave beter vastleggen bij de investeringsbeslissing.

4 Governance van maatschappelijk presteren



4.1 Inleiding

Het vierde perspectief van waaruit het presteren van Domesta wordt beoordeeld is 'Governance van maatschappelijk presteren'. De visitatiecommissie beoordeelt drie onderdelen:

- Strategievorming en sturing op prestaties;
- Intern toezicht;
- Externe legitimatie en verantwoording.

4.2 Beoordeling door visitatiecommissie

De onderstaande tabel geeft de beoordeling vanuit het perspectief 'Governance van maatschappelijk presteren' weer. In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling.

Perspectief		Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer	
Perspectief 4: Governance van maatschappelijke presteren					
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming	8,0	7,5	33%	7,8
	Prestatiesturing	7,0			
Maatschappelijke rol raad van toezicht		8,0	33%		
Externe legitimatie en openbare verantwoording	Externe legitimatie	8,0	8,0	33%	
	Openbare verantwoording	8,0			

4.3 Strategievorming en prestatiesturing

De visitatiecommissie beoordeelt de strategievorming van de corporatie als organisatie met een maatschappelijke functie en een positie in het lokale netwerk (plan) en de kwaliteit en de resultaten van het proces van prestatiesturing (check en act).

4.3.1 Strategievorming

8,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie een actuele langetermijnvisie op haar eigen positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties heeft en deze zodanig vastgelegd en vertaald is naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege het aansluiten van de missie en visie op de opgaven in het werkgebied, de wijze waarop de belanghebbenden zijn betrokken bij het tot stand komen van de strategie, de duidelijke en concrete doorvertaling van de visie naar doelen en de uitgebreide onderbouwing van de strategie naar de samenleving.

Domesta heeft een duidelijke visie op haar eigen positie en toekomstig functioneren. Deze visie is bovendien goed en uitgebreid doorvertaald naar concrete plannen door ze vast te leggen in

ondernemingsplannen. In de periode van 2015 tot en met 2018 waren twee ondernemingsplannen van kracht: 'Ruimte om te leven' (2015 - 2017) en 'Ruimte om te leven' (tweede druk) (2018 - 2022). Het ondernemingsplan 'Ruimte om te leven' voor de periode van 2015 tot en met 2017 is een 'vroegge bijstelling' van het vorige ondernemingsplan, dat al een beoogde doorlooptijd kende tot 2017.

In het kader van de ontwikkeling van een nieuw ondernemingsplan heeft Domesta overleg gehad met de huurders(vertegenwoordiging), gemeenten, maatschappelijke organisaties en zorginstellingen. Domesta heeft het ondernemingsplan getoetst door een enquête te houden onder 500 huurders. Vervolgens heeft Domesta de uitkomsten van de enquête besproken met een groep van twaalf huurders.

Daarnaast is een analyse gemaakt van de trends en ontwikkelingen die voor Domesta van belang zijn en is gebruikgemaakt van bijvoorbeeld een woonlastenonderzoek.

Het ondernemingsplan is vervolgens uitgewerkt in een begroting, waarin wederom een analyse is gemaakt van de ontwikkelingen en voor de verschillende thema's doelstellingen zijn geformuleerd. Domesta onderscheidt volgende thema's: betaalbaar wonen, 'leefbare buurten, wonen en zorg en energiezuinig wonen.

De overige samenwerkingspartners heeft Domesta op bestuurlijk en ambtelijk niveau gesproken over wat zij van het ondernemingsplan vinden en wat zij Domesta mee willen geven.

Figuur 1: Doelstellingen 'betaalbaar wonen' (uitsnede)

Wat gaan we doen in 2018?

We passen ons huurbeleid zodanig aan dat 85 procent van alle vrijkomende huizen betaalbaar is, zodat we die kunnen verhuren aan mensen die recht hebben op huurtoeslag.

Het streefhuurpercentage daalt verder naar 68,5 procent.

We ronden 1.500 trajecten van De VoorzieningenWijzer af. Iedere nieuwe huurder maakt een goede 'woonstart'.

We voeren 250 huurprijscheck gesprekken.

Bron: Begroting 2018, Domesta (2018)

In aanvulling op de begroting licht Domesta de plannen voor het betreffende jaar toe in een stripverhaal. Het stripverhaal is te vinden op de website en toegankelijk voor de doelgroep.

Figuur 2: Begroting uitgewerkt in een strip (uitsnede)



Bron: Domesta (2018)

De visitatiecommissie heeft bovendien vastgesteld dat Domesta haar strategie op actieve wijze hanteert. Dit blijkt bijvoorbeeld uit de continue aandacht voor betaalbaarheid in relatie tot de armoedeproblematiek in het werkgebied. Uit het voortijdig bijstellen van het ondernemingsplan, blijkt bovendien dat Domesta ook actief de passendheid van de strategie en doelen afweegt en zonnodig dus bijstelt.

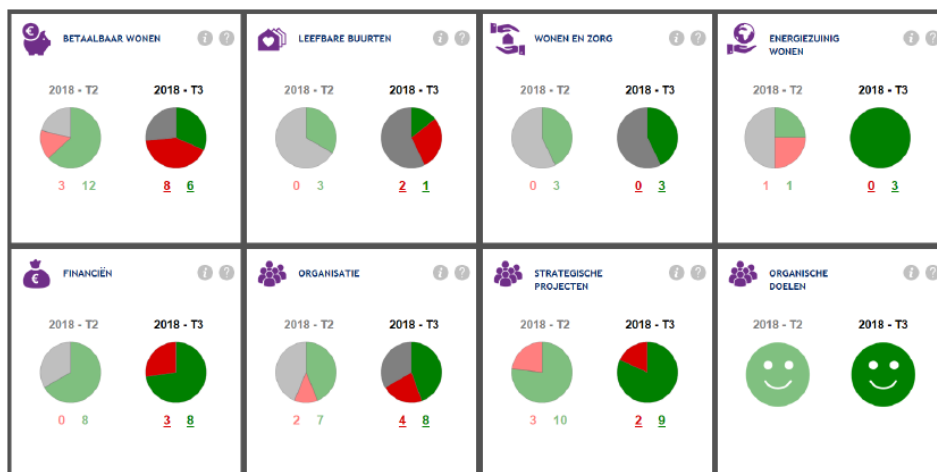
4.3.2 Sturing op prestaties

7,0 In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties volgt en, indien zij afwijkingen heeft geconstateerd, bijstuurt. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de duidelijke koppeling tussen de strategische doelen en de rapportages, het gebruik van dashboards en het tijdig bijsturen bij afwijkingen.

Domesta maakt gebruik van trimesterrapportages

Domesta monitort de voortgang op de voorgenomen prestaties aan de hand van trimesterrapportages. In de trimesterrapportages is een (totaal) statusoverzicht opgenomen, waarin per thema de status van de prestatie-indicatoren zichtbaar wordt gemaakt.

Figuur 3: Statusoverzicht



Bron: Trimesterrapportage 2018 T3, Domesta (2018)

Vervolgens volgt per thema een beschrijving van de opgaven of ambities ('definitie') en worden de prestaties toegelicht. Daarbij wordt de koppeling gelegd met de prestatie-indicatoren. Aan de hand van een (thematisch) statusoverzicht wordt inzicht gegeven in de ontwikkeling van de indicatoren.

Figuur 4: Statusoverzicht (per thema)

Omschrijving	Score
Prijssamenstelling woningvoorraad	▲
Beïnvloedbare woonquote (gemiddelde alle nieuwe huurders)	■
Beïnvloedbare woonquote nieuwe huurders (alleenstaanden)	■
Huurachterstand %	▲

Bron: Trimesterrapportage 2018 T3, Domesta (2018)

De visitatiecommissie geeft ter overweging mee om in het statusoverzicht ook de historie van de prestaties (de norm en de gerealiseerde prestaties) over de voorbije trimesters op te nemen. Hierdoor is omvang van de ontwikkeling van de prestatie beter zichtbaar.

Domesta stuurt –indien noodzakelijk- tijdig bij

Domesta stuurt indien noodzakelijk haar beleid tijdig bij. Een voorbeeld is de onderschreden onderhoudsbegroting. Domesta heeft hier vervolgens extra capaciteit ingezet, meer focus aangebracht en is frequenter gaan rapporteren. Daarnaast heeft Domesta werkvoorbereiders in dienst genomen.

Een ander voorbeeld waarbij Domesta tijdig heeft bijgestuurd is bij haar zogenoemde 'durfpotje'. Dit geldpotje was met veel ambitie ingericht, maar bleek lastig om over de Bühne te brengen. Domesta heeft vervolgens ingezet op meer communicatie en marketing rondom de benutting van het geld, zowel intern als extern en via de huurdersorganisatie.

Tot slot heeft Domesta ook bijgestuurd in de omvang van de voorraad voor huurtoeslagontvangers. De norm is bijgesteld naar boven, nadat de effecten van passend toewijzen concreet werden. Op deze manier bleven de toewijzingen aan de primaire doelgroep voldoen aan de regelgeving.

4.4 Maatschappelijke rol Raad van Toezicht

De visitatiecommissie beoordeelt hoe actief, zorgvuldig en transparant de Raad van Toezicht (RvT) vormgeeft aan zijn functie als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in het lokale netwerk.

4.4.1 Maatschappelijke rol van de Raad van Toezicht

8,0 In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de RvT zich aantoonbaar bewust is van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in een lokaal netwerk en deze professioneel vorm geeft. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de duidelijke visie die de RvT heeft op haar maatschappelijke rol, de actieve wijze waarop zij bewaakt dat de maatschappelijke opgaven van Domesta worden gerealiseerd door onder meer goed verankerd te zijn in de lokale maatschappij en het netwerk en het feit dat Domesta de aandacht voor de primaire doelgroep in het toezicht heeft geborgd door het instellen van een commissie wonen.

Visie op de maatschappelijke rol

Uit het gesprek met de voltallige RvT is gebleken dat eenieder vanuit een duidelijke intrinsieke maatschappelijke motivering de keuze heeft gemaakt toezichthouder te worden bij een woningcorporatie. Gezien de omvangrijke maatschappelijke en volkshuisvestelijke opgaven voor de primaire doelgroep in het werkgebied ontstond een behoefte om bij te dragen aan de opgaven door zitting te nemen in de RvT. De RvT heeft vanuit deze individuele motiveringen ook een duidelijke gezamenlijke visie op haar maatschappelijke rol en heeft deze ook vastgelegd. Uit de visie blijkt dat het bewaken van de maatschappelijke doelstellingen voorop staat, waarbij uiteraard ook de financiële continuïteit en het passen van de activiteiten binnen de strategische doelen van Domesta belangrijke onderwerpen van toezicht zijn. De Raad wil zich hierbij ook laten voeden door externe bronnen en goed aangehaakt zijn bij de lokale samenleving.

Uit de zelfevaluaties blijkt dat de RvT ook reflecteert op de uitvoering van de voorgenomen en uitgevoerde maatschappelijke rol. Uit de zelfevaluatie is bijvoorbeeld naar voren gekomen dat de

RvT meer verdiepende informatie over maatschappelijke thema's wilde om zo betere afwegingen te kunnen maken. Als resultaat is vervolgens de commissie Wonen ingesteld.

Betrokkenheid bij strategisch beleid en prestatieafspraken

De RvT is betrokken geweest bij het opstellen van de prestatieafspraken. De RvT heeft bijvoorbeeld een voorgesprek gehad met Domesta en later zijn de uitkomsten teruggekoppeld. De RvT heeft daarbij goed bewaakt of de missie en visie van Domesta nog aansluiten op de opgaven en de prestatieafspraken. In haar toezichthoudende rol bewaakt de RvT de uitvoering van de prestatieafspraken en de missie en strategie.

De aandacht voor de maatschappelijke rol is ook duidelijk gebleken door het instellen van een commissie Wonen. De voornaamste reden voor het instellen van deze commissie is dat op die manier geborgd wordt dat er voldoende aandacht is voor de primaire doelgroep en de dienstverlening. De leden van de commissie wonen kunnen op basis van signalen uit de omgeving of eigen initiatief onderwerpen voorbereiden die vervolgens in de gehele RvT worden besproken. Het volkshuisvestingsverslag komt ook in concept eerst in de commissie Wonen en wordt dan in de gehele RvT besproken. Uit de bestudeerde documentatie blijkt dat de leden van de commissie wonen zich hebben laten informeren door belanghebbenden en deskundigen op aspecten ten aanzien van langer thuis wonen, leefbaarheid en duurzaamheid. Als gevolg van deze verdiepende inzichten kan ook beter het gesprek worden gevoerd over de maatschappelijke effecten in relatie tot de financiële offers en heeft Domesta haar beleid op deze thema's aangepast.

De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat de leden van de RvT, al dan niet vanuit de commissie Wonen, maatschappelijke inzichten inbrengen in de contacten met medewerkers en directie van Domesta. De RvT is bijvoorbeeld nauw betrokken geweest bij het ontwikkelen van de missie en de visie van Domesta.

De RvT is betrokken bij de brainstormsessies van Domesta over diverse onderwerpen en brengt daarbij op positief kritische wijze haar inzichten in. Zo heeft de RvT bijvoorbeeld uitgebreid gediscussieerd over de combinatie van betaalbaarheid, zorg en duurzaamheid. Ook de inzet van de voorzieningenwijzer is besproken. De RvT en de directie voeren over dit soort onderwerpen open discussies. De organisatie legt al een ruwe versie van documenten voor, om daar vervolgens met de RvT en andere betrokkenen over te discussiëren.

Betrokkenheid bij opgaven in de regio

De RvT houdt zicht op de ontwikkelingen in de regio door haar gebiedskennis op diverse manieren te vergroten. Er wordt bewaakt dat minimaal twee personen in de RvT uit de regio komen en men gaat regelmatig langs het bezit in het werkgebied en spreekt daarbij met de lokaal betrokkenen. De Raad brengt ook bezoeken aan de kernen en gaat in gesprek met de wethouders, in een informele zetting.

Ook is de RvT betrokken bij de gesprekken met de gemeenten en andere belanghebbenden. Een voorbeeld is het bezoek aan Coevorden, waar sprake is van krimp. Er is onder meer gesproken over wat de gemeente en Domesta kunnen doen om de gevolgen van de krimp op te vangen.

De RvT bespreekt in de commissie Wonen maatschappelijke ontwikkelingen, zoals de toenemende behoefte om langer thuis te wonen.

Besluitvorming

In haar besluitvorming legt de RvT duidelijk een relatie met de maatschappelijke opgaven en de missie en visie van Domesta. Bijvoorbeeld bij het besluit de voorzieningenwijzer breder in te zetten is een duidelijke relatie gelegd met de doelen op het thema betaalbaarheid. In een overkoepelend verband heeft de RvT ook aandacht voor de inzet van het vermogen. Enerzijds stuurt men op het

voldoen aan de normen van de toezichhouders en anderzijds is er discussie over de vermogensovermaat die niet te groot mag worden door (te) ruim te voldoen aan de normen van de toezichhouders.

Betrokkenheid bij het lokale netwerk

De RvT heeft oog voor het samenwerken met belanghebbenden en het verantwoorden van de prestaties richting de maatschappij. De RvT heeft bijvoorbeeld aandacht gevraagd voor de noodzaak tot positieve zichtbaarheid van Domesta in het regionale netwerk. Dit is goed opgepakt: de directie is zichtbaarder dan voorheen.

De RvT is van mening dat zoveel mogelijk transparantie richting de belanghebbenden moet worden getoond. Op bestuurlijk niveau worden bijvoorbeeld heel veel beleidsdocumenten gedeeld. Daardoor ontstaat afstemming tussen de verschillende partijen, ook op operationeel niveau. De processen van Domesta zijn bij gemeenten en zorginstellingen bekend. De RvT is er alert op dat de directeur bestuurders en de lagen eronder bekend zijn bij de belanghebbenden. De RvT is bescheiden zichtbaar, zorgt ervoor niet op de stoel van de directie te gaan zitten.

Governance inspectie Aw

De Aw heeft in oktober 2017 een inspectie uitgevoerd. Daar zijn geen opmerkingen uit naar voren gekomen.

4.5 Externe legitimatie en openbare verantwoording

De visitatiecommissie beoordeelt de wijze waarop de corporatie belanghebbenden betreft bij beleidsvorming en voert met hen een dialoog over de uitvoering van het beleid (externe legitimering). Daarnaast beoordeelt de visitatiecommissie de wijze waarop de corporatie geeft inzicht geeft in de realisatie van de beleidsdoelstellingen en hierover communiceert met relevante belanghebbenden.

4.5.1 Externe legitimatie

8,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie zich maatschappelijk verantwoordt en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de duidelijke visie die Domesta heeft over hoe zij met haar belanghebbenden wil samenwerken, de wijze waarop deze visie in de praktijk wordt gebracht en de mogelijkheden die belanghebbenden hebben om inspraak te geven.

Domesta voert in het kader van de externe legitimatie overleg met het Huurdersplatform SAM, de gemeenten, zorg- en welzijnsinstellingen en andere maatschappelijke organisaties. Domesta heeft iedere twee maanden overleg met het huurdersplatform over verschillende onderwerpen die het beleid met betrekking tot de huurder raken. Op 1 januari 2017 is de samenwerkingsovereenkomst met Huurdersplatform SAM vernieuwd. Op basis van de overeenkomst is het huurdersplatform om advies of instemming gevraagd of zijn onderwerpen toegelicht. Daarnaast is een klantenpanel gebruikt om het nieuwe aanbodmodel en het proces met betrekking tot reparatieverzoeken te testen.

Een bijzonder initiatief is het initiatief voor de 'duurzame verkenners'. Domesta heeft tien huishoudens bereid gevonden om te experimenteren met een duurzame vervanger van de Cv-ketel. Domesta gebruikt het experiment en de bevindingen van de huishoudens om de juiste, duurzame keuze te maken.

Vanzelfsprekend neemt Huurdersplatform SAM ook deel aan de overleggen inzake de prestatieafspraken met Domesta en de gemeenten Emmen, Hoogeveen, en Coevorden. Domesta heeft met de gemeenteraad van Emmen een bijeenkomst georganiseerd, waarin het proces van bod tot prestatieafspraken is besproken. Aanvullend is de directie van Domesta aanwezig geweest bij een fractievergadering van een politieke partij.

Daarnaast neemt Domesta deel aan verschillende overleggen in de wijken en de dorpen om in samenwerking met de lokale samenwerkingspartners en de huurders te werken aan de volkshuisvestelijke opgaven. Domesta is bijvoorbeeld actief betrokken bij GGZ-netwerken, wijk- en sociale teams en er wordt gesproken met de huurdersvertegenwoordiging, bewonerscommissies en bewonersvertegenwoordigingen bij groot onderhoud.

De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat Domesta de uitkomsten van de diverse overleggen ook tijdig teruglegt bij de betrokken belanghebbenden en hierbij ook ingaat op wat met de geleverde input is gedaan of gedaan gaat worden. Voor een deel loopt dit via de vervolgaafspraken in de reguliere overleggen met huurders en gemeente.

De RvT heeft expliciet aandacht voor het stakeholdermanagement binnen Domesta aan de hand van een stakeholdermatrix. Daarbij wordt gesproken over de wijze waarop Domesta de belanghebbenden betreft bij het beleid en Domesta zich baseert op de inbreng van de belanghebbenden. Het stakeholdermanagement en de stakeholdermatrix worden jaarlijks herijkt.

Domesta heeft een duidelijke visie op hoe zij met haar huurders en andere belanghebbenden wil samenwerken en met hen wil communiceren. Dit wordt weergegeven in de term: de buurman zijn. Domesta wil overkomen als de buurman en net zo laagdrempelig bereikbaar zijn en op gelijkwaardig niveau overleg voeren. Inmiddels is de buurmangedachte in de gehele organisatie doorgevoerd. In de praktijk vertaalt dit zich onder meer in het samen met belanghebbenden ontwikkelen van de klachtenprocedure. Andere voorbeelden van het buurman zijn, zijn het vormgeven aan Noaberschap en het met gebiedsontwikkelaars de wijken ingaan, zonder ver uitgewerkt plan, zodat de bewoners ook meer kunnen bijdragen.

4.5.2 Openbare verantwoording

8,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de uitgebreide wijze waarop Domesta haar prestaties verantwoordt richting de maatschappij, de ruimte die ook aan andere partijen wordt geboden hun verhaal te doen en de moeite die is gedaan de verantwoording voor een breed publiek aantrekkelijk en begrijpelijk te maken.

Openbare verantwoording door Domesta vindt onder meer plaats door middel van het jaarverslag. In het jaarverslag worden zowel de prestaties in het licht van de ambities uit het ondernemingsplan als de prestatieafspraken zelf gezien. Daardoor zijn de voorgenomen en de gerealiseerde prestaties in samenhang zichtbaar.

Figuur 5: De voorgenomen en de gerealiseerde prestaties in samenhang zichtbaar

We voeren het energieprogramma uit om de huizen naar gemiddeld label B te brengen.

Het energieprogramma is volop in uitvoering. Doel is om in 2020 gemiddeld label B te hebben. Dit is een energie-index van 1,21 – 1,40. Eind 2017 zitten we op gemiddeld label C (energie-index van 1,47). Daarmee lopen we voor op ons doel!

We onderzoeken per complex waar we duurzaamheidsinvesteringen willen doen de mogelijkheid om een hogere energie-index te realiseren dan 1,25 (label B).

Bij het beoordelen van duurzaamheidsinvesteringen gaan we uit van label B waar het moet en beter waar het kan. Daarbij kijken we naar wat het de huurder oplevert, duurzaamheid en wat het ons kost. Maatregelen voeren we nu zo uit dat we op termijn iets kunnen veranderen zonder dat de investering verloren gaat.

We plaatsen zonnepanelen en zonneboilers zonder huurverhoging. Ook energiebesparende maatregelen in projecten nemen we zonder huurverhoging.

Het plaatsen van zonnepanelen en/of -boilers is een groot succes. Op 3.000 huizen liggen nu zonnepanelen. Bij 990 huizen voerden we energiebesparende maatregelen uit. Natuurlijk zonder huurverhoging.

Bron: Jaarverslag Domesta (2017)

Naast het jaarverslag heeft Domesta zowel digitaal als in papieren versie een terugblik op de jaren 2016 en 2017 uitgebracht. De terugblik geeft op beknopte wijze weer wat Domesta heeft bereikt, wat Domesta heeft geleerd en wat de prestaties betekenen voor de huurders, de gemeente en andere samenwerkingspartners. In de terugblik wordt gebruik gemaakt van overzichtelijke en leesbare stripverhalen. Domesta heeft ook ingezet op de leesbaarheid voor laaggeletterden door de website aan te passen en rekening te houden met laaggeletterdheid in de werkprocessen.

Ook op haar website gaat Domesta uitgebreid in op haar maatschappelijke prestaties. Op overzichtelijke wijze wordt gedetailleerd inzicht gegeven in de opgaven, de voorgenomen prestaties en de uiteindelijke realisatie. Hierbij wordt ook ingegaan op de wijze waarop Domesta de prestaties wil realiseren, bijvoorbeeld via maatschappelijk verantwoord ondernemen. Daarnaast wordt het proces waarlangs Domesta haar aannemers en architecten selecteert op een goede bijdrage aan de maatschappelijke opgaven uitgebreid toegelicht.

Domesta brengt twee keer per jaar het magazine 'Domegazine' uit. In het magazine worden verhalen van huurders opgenomen, praktische informatie en tips gedeeld en er wordt ingegaan op relevante onderwerpen, zoals de uitkomsten van het woonlastenonderzoek.

De visitatiecommissie spreekt waardering uit voor de transparante wijze van communiceren van de maatschappelijke prestaties. De opmaak, de afbeeldingen en de structuren ondersteunen de leesbaarheid van de openbare verantwoording in hoge mate. Domesta is daarin onderscheidend.

Deel 3: Bijlagen

Bijlage 1: Position Paper

In dit position paper maakt u kennis met Domesta. Een ambitieuze woningcorporatie in Drenthe. Wij vertellen u over de reis die wij de afgelopen vier jaar maakten en de reis die wij de komende jaren willen maken. We laten zien waar we trots op zijn én waar onze opgaven en ambities de komende jaren liggen.

Wie zijn wij?

Wij zijn een middelgrote woningcorporatie in Zuid Drenthe. We huisvesten ongeveer 10.000 huishoudens in de gemeenten Emmen, Hoogeveen en Coevorden. Daarnaast verhuren we een paar woningen in de gemeente Borger-Odoorn. Een aanzienlijk deel van onze woningvoorraad, zo'n 20 procent, is intra- en extramuraal zorgvastgoed. Hierbij werken wij nauw samen met zorgpartijen, waaronder Treant Zorggroep, Zorggroep Tangenberg, Cosis en Philadelphia.

We opereren in een gebied waar we te maken hebben met krimp en een forse vergrijzing, maar waar ook volop ruimte is, een prachtige natuur en veel recreatiemogelijkheden. Onze huizen en tuinen zijn vergeleken met corporaties 'elders in den lande' royaal en van hoge kwaliteit.

En wie zijn onze huurders? 64% van alle huishoudens die bij ons huurt is 55 jaar of ouder. Van alle huurders woont ruim de helft alleen. Verreweg de grootste groep van de huurders (69%) heeft een inkomen tot de huurtoeslaggrens. De grootste groep huurders ontvangt een inkomen uit pensioen (41%). Slechts een kwart van onze huurders ontvangt loon.

Vier jaar geleden zijn wij gestart met een driehoofdig bestuur: Gerrit Bos, Bert Moormann en Carl Weelink. In 2017 heeft Carl Weelink besloten om terug te treden uit de directie en zijn aandacht te richten op onze zorgportefeuille.

Waar we voor staan: onze missie

We zetten ons in voor mensen met een smalle beurs. Huurders staan bij ons voorop. Daar spannen we ons dagelijks met 115 medewerkers voor in. De huurder staat daarom ook centraal in onze missie.

“Ieder mens, van kind tot senior, heeft een eigen plek, een veilig thuis waar ze in vrijheid en zorgeloos kunnen wonen”.

De Buurman

De relatie met onze huurders vinden wij essentieel. Gelijkwaardigheid is onze basis. Het gesprek staat voorop. Wij stellen ons op als 'buurman'. De buurman heeft, krijgt en geeft vertrouwen, werkt plezierig samen, doet het 'samen', daagt de ander uit om in actie te komen, geeft vrijheid en ruimte en verbindt.

We zijn PUUR: extern en intern doen we waar we van en voor zijn.

Maatschappelijk Verantwoord ondernemen gaat steeds meer in onze genen zitten. Dit is in 2018 bekroond met het MVO certificaat Alliantie Noord Nederland.

Een terugblik

De afgelopen vier jaar hebben we ons sterk gefocust op het thema betaalbaarheid en daarnaast op de thema's duurzaamheid, beschikbaarheid, en zorg.

Uit een in 2014 uitgevoerd Drents Woonlastenonderzoek bleek dat een aanzienlijk deel van onze huurders moeite had om financieel rond te komen en een betaalbaarheidsrisico had. Dit was voor ons aanleiding om het thema betaalbaarheid te omarmen en maatregelen te treffen om de betaalbaarheid van onze huurders te verbeteren.

Dit deden we niet alleen. We organiseerden inspiratie- en bewustwordingssessies rondom het thema betaalbaarheid waarvoor we verschillende stakeholders, waaronder gemeenten, zorg- en welzijnsinstellingen en collega corporaties uitnodigden. Hier gingen we met stakeholders in gesprek en zochten we gezamenlijk naar goede oplossingen. Daarmee bouwden we aan onze relaties met stakeholders en zorgden we ervoor dat we samen nog effectiever werden.

Ruimte om te leven

We gaven ons ondernemingsplan 2016-2017 de titel '**Ruimte om te leven**'. Met een combinatie van generieke en individuele maatregelen investeerden we fors in de betaalbaarheid van het wonen voor onze huurders, waarbij we de betaalbaarheid 'direct' wilden beïnvloeden.

Om maximale focus op de doelgroep met een inkomen tot de huurtoeslaggrens te leggen brachten we alle woningen naar de DAEB-tak, richtten we ons toewijzingsbeleid op deze doelgroep, borgden we dat minimaal 85% van onze woningen betaalbaar was en verlaagden we de streefhuur van 70 naar 68,5%. In toenemende mate kozen we voor investeringen in duurzaamheid als middel om de woonlasten te verlagen. Deze inzet heeft ertoe geleid dat de gemiddelde Energieprestatie al in 2018 op label B uitkwam. Daar zijn we trots op.

Alle huurders met een geschikt dak, boden we de mogelijkheid om zonnepanelen te laten plaatsen. We plaatsten 37.920 zonnepanelen op 4.740 woningen wat huishoudens gemiddeld een besparing opleverde van € 18 per maand. Ook investeerden we fors in de isolatie van onze huizen. Deze duurzaamheidsmaatregelen voerden we uit zonder huurverhoging, zodat de besparing direct voelbaar is voor de huurder.

We stelden een Betaalbaarheidsfonds in met een jaarbudget van € 500.000 om huurders in de knel maatwerkoplossingen te bieden. Met ongeveer de helft van de opbrengsten van de gematigde jaarlijkse huurverhoging vulden we dit fonds. We stimuleerden huurders om budgettrainingen te volgen. En een nieuw incassobeleid - waarbij we nauw samenwerken met de welzijnsorganisaties - heeft ertoe geleid dat we vanaf 2017 geen enkele huurder meer uit de woning hebben gezet vanwege alleen betalingsachterstanden. Ook hebben we geëxperimenteerd met de inzet van 'De VoorzieningenWijzer'. Dit instrument helpt huurders hun inkomsten te verhogen via toeslagen en hun uitgaven te verlagen door te besparen op zorgkosten, verzekeringen en belastingen.

In 2018 is het woonlastenonderzoek opnieuw uitgevoerd. Waar in 2014 36% van huurders een betaalbaarheidsrisico had, heeft in 2018 26% een betaalbaarheidsrisico. We zijn blij dat we aan deze ontwikkeling hebben mogen bijdragen. De woonquote daalde deze periode van 38% naar 36%.

In het ondernemingsplan 2018 t/m 2022 krijgt het thema 'Ruimte om te leven' een vervolg (tweede druk).

Betaalbaarheidsrisico



Voorraad

De afgelopen vier jaar hebben we veel geïnvesteerd in herstructurering van wijken, met het zwaarte-punt op de gemeente Coevorden. Woningen in de naoorlogse wijken hebben we vervangen door kwalitatief betere en goed geïsoleerde nieuwe woningen. Ook hebben we ons marktaandeel in deze gemeente uitgebreid door overname van ongeveer 50 woningen van een collega-corporatie.

Gemak voor de woningzoekende

In 2017 veranderden we ons woonruimte-verdeelsysteem. We gingen over van het optiemodel naar het aanbodmodel. Zo hebben woningzoekenden meer zelf te kiezen.

Ook lanceerden we in samenwerking met de Drentse woningcorporaties een nieuwe website, genaamd 'Drenthe Huurt'. Hierop staat het actuele aanbod van alle deelnemende corporaties.

Kwaliteit Prestatieafspraken en het proces om daar te komen

Onze relatie met de gemeenten en huurdersorganisaties is goed. De Woningwet en de daaruit volgende opgave om gezamenlijk prestatieafspraken te maken was een mooie relatietest. Dit proces is goed verlopen.

De kwaliteit van de prestatieafspraken is afgelopen jaren alleen maar toegenomen. Door gezamenlijke woningmarktanalyses te maken, is er geen discussie over de basis: de cijfers. De gesprekken spitsen zich daardoor toe op hoe we samen invulling aan de opgaven geven. Ook de actuele woonvisies van de gemeenten hebben bijgedragen aan een hogere kwaliteit van de prestatieafspraken.

We hebben geleerd dat de opgaven niet zo zeer zitten in de stenen maar veel meer in duurzaamheid, betaalbaarheid, huisvesting van urgente woningzoekenden (voorkomen dat de wachtlijsten oplopen) en sociale problematiek. De inspanningen op deze terreinen vergen een lange adem en de resultaten zie je niet altijd direct terug. Een extra reden om door te groeien naar meerjarige afspraken die we natuurlijk wel jaarlijks evalueren en bijschaven. Het zijn echt wederkerige afspraken geworden. Inhoudelijk zijn dit immers ook de terreinen waarop we elkaar vinden en elkaar echt nodig hebben.

Ook andere wijzigingen vanuit de Woningwet zijn vlekkeloos geïmplementeerd. De wet heeft onze ambities niet in de weg gestaan.

Waardering huurders

Bovengenoemde inzet vertaalt zich in een stijgende klanttevredenheid. We scoren met name goed bij nieuwe huurders en indieners van een reparatieverzoek. Graag hadden we een nog grotere verbeter slag willen maken bij de 'vertrokken huurder'.

Bedrijfslasten

Ondanks de toenemende inflatie, slagen we er in om de stijging in de bedrijfslasten te beperken en daarmee onze financieel gezonde positie te houden. Onze organisatiestructuur vereenvoudigden we en richtten we nog meer in op de hoofdprocessen.

Governance

Een stevige basis voor governance wordt gelegd door een goed functionerende Raad van Toezicht vanuit de verschillende rollen die zij heeft: werkgever, toezichthouder en adviseur. Om haar rol goed in te kunnen vullen participeert de Raad in verschillende netwerken, voert zij onder andere gesprekken met bestuurders van gemeenten en met leden van raden van commissarissen van andere woningcorporaties en 'organiseert' de Raad themabijeenkomsten. Zo zoeken de leden van de Raad nadrukkelijk verbinding met de 'leefwereld' van Domesta. Jaarlijks bezoekt de Raad van

Toezicht één van de drie gebieden om projecten te bekijken en een gesprek te voeren met de betrokken wethouder over de volkshuisvestelijke ontwikkelingen in dat gebied.

De Raad werkt met een drietal commissies: remuneratiecommissie, auditcommissie en commissie wonen. De taak van de commissie wonen raakt met name de volkshuisvestelijke thema's zoals huurprijsbeleid, kwaliteit van de dienstverlening, huurdersparticipatie, relatie met huurdersorganisaties en stakeholders, voortgang ondernemingsplan/portefeuilleplan en de prestatieafspraken met gemeenten.

Strengere wet- en regelgeving heeft er voor gezorgd dat Domesta diverse maatregelen heeft getroffen, waaronder het aanstellen van een Controller Business & Compliance en een Bestuurssecretaris. Een positief oordeel bij de governance-inspectie door de Autoriteit Woningcorporaties toont aan dat we op de goede weg zijn. Domesta valt in 2018 onder een verlicht regime.

Onze ambities

Ook de komende jaren blijven we mensen met de laagste inkomens bedienen. Woningzoekenden met een modaal of hoger inkomen zijn welkom, maar worden geen doelgroep van beleid. Betaalbaarheid blijft met stip op nummer 1 staan. Duurzaamheid blijft in het teken staan van verlaging van woonlasten om de woonquote nog verder te verbeteren.

CO² neutraal

In 2040 willen we dat onze woningvoorraad CO² neutraal is. In ons duurzaamheidsbeleid hebben we dit vertaald naar de thema's: oneindig flexibel wonen, materiaalneutraal, energie in overvloed, een schoon (Domesta)huis, richting geven aan duurzaam wonen en de huurder als medebestuurder.

We speuren via eerder ingezette experimenten kansrijke innovaties op, omdat we blijven geloven in een stapsgewijze groei naar een CO² neutrale woningvoorraad. Dit doen we onder andere samen met 10 huurders die als duurzame verkenners experimenteren met 'anders warm'.

Netwerken in de wijk

We hebben ook zorgen. We zijn een voorziening voor mensen met weinig geld, overzien we de consequenties hiervan? Onze doelgroep heeft veel aan zijn / haar hoofd. De uitdagingen van het welzijnswerk nemen we niet op onze nek. We zien een toenemend belang om te acteren in netwerken met samenwerkingspartners in de wijk. Om zo te borgen dat sociaal maatschappelijke problemen die we signaleren voldoende aandacht krijgen en tot oplossingen leiden. We stellen nieuwe prioriteiten voor de inzet van leefbaarheid in de wijken en dorpen. Als er aanleiding is geeft de Woningwet ons voldoende ruimte om onze inzet op leefbaarheid te vergroten

Zorgen om portemonnee huurder en Domesta

Verder hebben wij zorgen over de gevolgen van de maatregelen uit de klimaatdoelstellingen voor de portemonnee van onze huurder. Deze ontwikkelingen liggen helaas buiten onze directe invloedssfeer.

Inzet van vermogen

De haalbaarheid van onze duurzaamheidsambitie is spannend. In onze woningmarktregio Groningen - Drenthe ligt er een duurzaamheidsopgave die over een langere termijn om investeringen vraagt en een (te) fors beslag gaat leggen op het vermogen van de woningcorporaties. Afgelopen jaren hebben wij al stevig geïnvesteerd in onze voorraad. Uit het meerjaren perspectief komt naar voren dat dit, onder gelijkblijvende omstandigheden, de komende jaren niet mogelijk blijft. Wij kunnen dit dus niet alleen. Corporaties binnen de eigen woningmarktregio moeten elkaar een helpende hand bieden voor lokale opgaven waar nodig.

Ontwikkeling woningvoorraad

Ongeveer tweederde van ons bezit ligt in een krimpende woningmarkt (Emmen en Coevorden). De gemeente Hoogeveen kent een stabiele tot licht groeiende woningmarkt.

Door ons marktaandeel te vergroten houden we onze woningvoorraad op peil en werken we de komende jaren toe naar een woningvoorraad van ongeveer 11.000 eenheden. Daarmee houden we onze organisatie voldoende op sterkte en blijven we een volwaardige gesprekspartner in de regio.

Uitbreiding marktaandeel zorgvastgoed

Wij vinden het belangrijk dat er voor mensen met een kleine portemonnee kwalitatief goed zorgvastgoed met goede zorg beschikbaar is. Daar blijven we ons voor inzetten, ook nu de businesscase steeds knellender wordt door toenemende investeringen in toegankelijkheid, veiligheid en zorginfrastructuur. Prioriteit ligt bij het op peil houden van de kwaliteit van de huidige voorraad. Daarnaast willen we ons marktaandeel zorgvastgoed de komende jaren verder uitbreiden in de regio Zuidwest-Drenthe en mogelijk ook in de regio Zuidoost-Drenthe. Overname van zorgvastgoed van collega-corporaties is de afgelopen jaren beperkt gelukt.

Huurders aan zet?

De afgelopen vier jaar hebben we huurders uitgedaagd om zelf bij te dragen aan betaalbaarheid. We vragen een bijdrage die past bij de ruimte die er is (wederkerigheid). Dat willen we meer aandacht geven de komende jaren.

Nog meer gemak voor de woningzoekende door 'Drenthe huurt'

Over een jaar hopen we samen met alle Drentse woningcorporaties een Drenthe-breed woonruimteverdeelsysteem te hebben, waarmee woningzoekenden niet alleen zicht hebben op het aanbod, maar zich ook centraal kunnen inschrijven en wachttijd kunnen opbouwen. Met 'Drenthe huurt' wordt het zoeken en vinden van een passende woning in Drenthe dus nog makkelijker.

Tot zover de beschrijving van onze reis van de afgelopen jaren en onze reisplannen voor de komende tijd. Uit het stuk heeft u het vast kunnen proeven: Wij zijn trots op wat we samen met onze huurders- en partnerorganisaties hebben bereikt en zien - ondanks de benoemde 'zorgen' – de toekomst met vertrouwen en plezier tegemoet!

Emmen, 23 januari 2019

Bert Moormann en Gerrit Bos
directeur-bestuurder
Domesta

Goed hööi komp zelden van slecht grös

Daniël Lohues, album 'Gunder'

Als medewerkers, raad van toezicht en directie van Domesta zetten wij alles op alles om ieder mens, van kind tot senior, een eigen plek te bieden, een veilig thuis waar ze in vrijheid en zorgeloos kunnen wonen.

De betaalbaarheid van het wonen is daarbij ons belangrijkste speerpunt. Alleen op die manier hebben mensen woonruimte, maar ook ruimte om te leven. We geloven daarbij heel erg in maatwerk: hoe kunnen we iemand echt helpen?

We zijn erg blij en trots dat de belanghebbenden en visitatoren zien en waarderen dat we hier de afgelopen jaren met elkaar hard aan hebben gewerkt. Dat dit zo goed is gelukt, komt door onze gedreven medewerkers die zich hier elke dag voor inzetten. Dankzij dit 'goede gras' leveren wij zulk 'goed hooi'! De Drentse titel van deze bestuurlijke reactie is dan ook bedoeld als eerbetoon aan onze medewerkers.

Bij onze maatschappelijke visitatie zijn wij begeleid door Ecorys. Wij hebben geen spijt van de keuze voor dit bureau. De visitatoren stelden zich erg toegankelijk op, zowel richting belanghebbenden als richting ons. We vinden dat de visitatoren hun rol ontzettend gedegen hebben opgepakt en we zijn blij met de feedback die ons dit heeft opgeleverd. Dank daarvoor!

Inzet op betaalbaarheid

Belangrijkste reden voor onze inzet op betaalbaarheid is het woonlastenonderzoek dat we in 2014 samen met andere Drentse corporaties en de huurdersorganisaties deden. We wisten dat huurders het financieel niet breed hadden, maar de kans op betalingsproblemen was nog groter dan we hadden verwacht. Dé reden om als betrokken corporaties en huurdersorganisaties alle zeilen bij te zetten om de betaalbaarheid van het wonen te vergroten. We mogen wel zeggen dat we als Domesta daarbij één van de voortrekkers waren. Gelukkig hebben onze inspanningen succes gehad. In de visitatie halen we mooie cijfers voor betaalbaarheid. De uitkomsten van het vorig jaar opnieuw gehouden woonlastenonderzoek bevestigen dit. Ook daarin zien we dat we met elkaar goede resultaten hebben geboekt. Waarbij onze inzet op duurzaamheid - bijvoorbeeld door het gratis aanbieden van zonnepanelen - een effectief middel is gebleken.

Werken aan een bijpassende organisatie

We hebben de afgelopen tijd dus hard gewerkt aan duurzaamheid en betaalbaarheid. Ook hebben we de organisatie(cultuur) zelf doorontwikkeld.

Belangrijk streven is dat iedereen zich gelijkwaardig opstelt richting huurders, samenwerkingspartners en collega's.

Bij Domesta noemen we dit 'buurman gedrag'. Als je contact hebt met Domesta moet dat voelen als contact met een buurman. Bij de buurman kun je gemakkelijk aankloppen, je kunt zijn gereedschap even lenen en hij wil je ook wel helpen met een klus als je hem vraagt. Als het niet nodig is, bemoeit hij zich niet met jou, maar hij houdt wel een oogje in het zeil. Domesta wil een buurman zijn die:

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

Om hier nog beter in te worden hebben we gewerkt aan vijf verbeterthema's die we met alle medewerkers samen bepaalden. Het gaat om:

- feedback en openheid
- samenwerken
- gelijkwaardigheid
- verantwoordelijkheid nemen
- afmaken en successen vieren
- resultaatgerichtheid
- creatief / innovatief werken

Ook dit heeft zijn vruchten afgeworpen. We lezen het tussen de regels door in het visitatierapport.

Geen last van Woningwet?

De Woningwet die in de visitatieperiode van kracht werd, past prima bij de opgaven en uitdagingen die we in deze regio hebben. Voor ons werkt de Woningwet dus niet belemmerend. De wet is als het ware 'van onszelf' geworden doordat we de implementatie niet uitbesteedden, maar zelf met elkaar oppakten. Wij zijn mede daardoor niet in een kramp geschoten na de komst van de wet. Ook dit waarderen onze belanghebbenden.

Wat doen we met de adviezen van de belanghebbenden en Ecorys?

We hebben in de visitatie vooral positieve feedback gekregen. Hoe zorgen we ervoor dat onze belanghebbenden ook in de toekomst tevreden zijn?

Wij blijven gaan voor betaalbaarheid en duurzaamheid, voor goede woonoplossingen voor onze vergrijzende huurders en voor leefbare wijken.

Efficiënt wat standaard kan en maatwerk waar nuttig en nodig!

We blijven dus vooral hetzelfde doen. De cijfers en commentaren bevestigen immers dat we op de goede weg zijn. Wat veranderen we dan wel? Of met andere woorden: hoe zorgen we voor nog beter hooi?

De adviezen van onze belanghebbenden nemen we zeker ter harte. Zo gaan we hen nog meer betrekken bij onze strategie: welke keuzes kunnen we – rekening houdend met onze financiële positie – maken? Waarom doen we het een wel en het ander niet?

Dit begint met het samen verkennen van de uitdagingen die we in onze regio zien. Hoe duiden we die en welke oplossingsrichtingen zien we?

We denken dat we ook een slag kunnen maken als het gaat om innovatie. De 'overige belanghebbenden' gaven dat ook aan in hun gesprek met de visitatoren.

Onze insteek is om de ontwikkelingen die 'buiten' gaande zijn, intensief te volgen en als 'fast follower' aan te haken.

Ook willen we in de (meerjaren)rapportages de relatie tussen de opgaven en de begrotingen nog duidelijker laten zien. Dit naar aanleiding van een aanbeveling van de visitatiecommissie

Zorg delen

Wij luisteren dus naar de adviezen die onze samenwerkingspartners tijdens de visitatie hebben geuit. Samen hebben we ook uitdagingen als het gaat om betaalbaarheid en leefbaarheid. We willen deze plek graag gebruiken om kort stil te staan bij onze zorgen op dit terrein.

Als corporaties kunnen wij huurders vooral helpen aan de uitgavenkant, denk aan de hoogte van de huur en de kosten voor energie. Daarin pakken wij een brede rol door huurders –

bijvoorbeeld met de inzet van De VoorzieningenWijzer - te ondersteunen met besparen en het aanvragen van beschikbare voorzieningen. Ons instrumentarium is echter zo'n beetje uitgeput. Op de belangrijkste factor - het inkomen van de huurder - hebben wij immers nauwelijks tot geen invloed. We werken mee aan opleidingstrajecten, maar verwachten ook dat andere partijen hun rol pakken. Dit is nodig om er voor te zorgen dat huurders ruimte houden om te leven, maar ook vanwege de invloed op de leefbaarheid in de wijken en dorpen. Uit een Rigo-onderzoek uit 2018 bleek dat die leefbaarheid steeds meer onder druk komt te staan door de eenzijdige samenstelling van de bevolking in de 'corporatiebuurten', mede veroorzaakt door passend toewijzen. De problematiek wordt vergroot doordat steeds meer mensen uitstromen vanuit beschermd wonen naar dezelfde buurten.

En dan hebben we in deze regio nog te maken met een enorme vergrijzing die ook zijn weerslag vindt in de (leefbaarheid van de) dorpen en wijken. Domesta blijft daarom in ieder geval investeren in het uitbreiden van de zorgportefeuille, het aanpassen van huizen zodat huurders er prettig in kunnen blijven wonen en het daarbij ondersteunen van deze huurders door onze medewerker Langer thuis wonen. Goede begeleiding van de bewoners blijft echter een verantwoordelijkheid van de zorg- en maatschappelijke organisaties.

Op het raakvlak van betaalbaarheid en leefbaarheid hebben we samen dus een aantal grote uitdagingen.

Laten we het hier de komende tijd vooral over blijven praten ... én in actie komen! De prima relatie die we met elkaar hebben vormt daarbij 'goed gras': een solide basis. Daarmee gaat ons dit samen zeker lukken!

Directie Domesta
Bert Moormann en Gerrit Bos,
Mede namens de Raad van Toezicht

Bijlage 3: Geïnterviewde personen

Domesta

Naam	Functie
De heer Moormann	Directeur-bestuurder
De heer Bos	Directeur-bestuurder
De heer Erents	Raad van Toezicht
De heer van den Berg	Raad van Toezicht
De heer Evenhuis	Raad van Toezicht
Mevrouw Aachiche	Raad van Toezicht
Mevrouw Sanders	Raad van Toezicht
De heer Bloemberg	Manager Strategie & Beleid en Ondersteuning
Mevrouw Beukeveld	Manager Wonen
De heer Idema	Manager Onderhoud en Ontwikkeling
Mevrouw de Lange	Bestuurssecretaris
Mevrouw Geuzinge	Lid-ondernemingsraad
De heer Van Gils	Lid-ondernemingsraad
De heer Terlouw	Lid-ondernemingsraad
De heer Spiegelaar	Lid-ondernemingsraad
MevrouwMaraş	Lid-ondernemingsraad

Belanghebbenden

Naam	Belanghebbende / organisatie
De heer Otter	Wethouder gemeente Emmen
Mevrouw Mulder	Beleidsmedewerker gemeente Emmen
De heer Wanders	Wethouder gemeente Emmen
De heer Zwiers	Wethouder gemeente Coevorden
De heer Brink	Wethouder gemeente Coevorden
Mevrouw Klasen	Beleidsmedewerker gemeente Coevorden
De heer Giethoorn	Wethouder gemeente Hoogeveen
De heer Doornbos	Beleidsmedewerker gemeente Hoogeveen
De heer J. Angerman	Voorzitter HVdoco
De heer H. van Gellecom	Penningmeester HVdoco / Secretaris SAM
Mevrouw S. Koelink	Algemeen lid
Mevrouw J. Koekoek-Koerts	Voorzitter SHDH
De heer G. de Weerd	Penningmeester SHDH
De heer E. Everts	SHDH
Mevrouw A. Lubbinge	Voorzitter SAM
De heer Bosman	Directeur-bestuurder SWW Hoogeveen
Mevrouw Möhlmann	Directeur-bestuurder Maatschappelijk Werk Coevorden
De heer Jonker	Managing director Sedna
De heer Edens	Algemeen directeur Leger des Heils Noord
De heer de Folter	Bestuurder Treant
De heer Veling	Directeur Treant
De heer de Goede	Bestuurder Tangenborgh
De heer Hogeboom	Bestuurder Cosis
De heer van Baardwijk	Hoofd facilitair Cosis
Mevrouw van Gaalen	Directeur maatschappelijk presteren Lefier
Mevrouw Buma	Directeur-bestuurder Woonservice
Mevrouw Peeters	Directeur-bestuurder Woonconcept
Mevrouw Peters	Beleidsadviseur Woonconcept
Mevrouw Dost	Directeur-bestuurder Actium
De heer Pals	Toolbox

Bijlage 4: Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys en visitatoren

Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys

Ecorys verklaart hierbij dat de visitatie van Domesta in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

Rotterdam, 1 januari 2019



Maarten Nieland

Principal consultant en coördinator maatschappelijke visitaties

Onafhankelijkheidsverklaring voorzitter

Maarten Nieland verklaart hierbij dat de visitatie van Domesta in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Maarten Nieland heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Maarten Nieland geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Maarten Nieland geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Domesta.

Rotterdam, 1 januari 2019



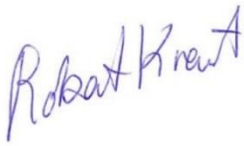
Maarten Nieland

Onafhankelijkheidsverklaring secretaris

Robert Kievit verklaart hierbij dat de visitatie van Domesta in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Robert Kievit heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Robert Kievit geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Robert Kievit geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Domesta.

Rotterdam, 1 januari 2019



Robert Kievit

Onafhankelijkheidsverklaring secretaris

Rixt Bos verklaart hierbij dat de visitatie van Domesta in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Rixt Bos heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Rixt Bos geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Rixt Bos geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Dudok Wonen.

Rotterdam, 1 januari 2019



Rixt Bos

Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren

Voorzitter

Maarten Nieland

Naam, titel, voorletters:

Nieland, Drs., RA, M.

Geboorteplaats en –datum:

Hilversum, 26 februari 1968

Huidige functie:

Principal Consultant



Onderwijs:

1994 – 1998 Postdoctoraal Registeraccountant, VU Amsterdam

1990 - 1994 Doctoraal Bedrijfseconomie, VU Amsterdam

Loopbaan:

Sinds april 2017 Principal Consultant Ecorys Regions & Cities, voorzitter en projectleider visitaties woningcorporaties

2012 – 2016 Senior Manager EY, branchgroep Woningcorporaties

2011 - 2011 Senior Manager Deloitte Real Estate

1994 - 2011 Principal Manager PwC

Profielchets:

Na zijn afstuderen aan de faculteit Bedrijfseconomie is Maarten gaan werken bij PricewaterhouseCoopers (PwC). Daar heeft hij ook de postdoctorale opleiding tot Registeraccountant voltooid. In 1998 is Maarten overgestapt naar de adviespraktijk van PwC en heeft zich daar gericht op met adviesopdracht bij instellingen in de gehandicaptensector. Hij was betrokken bij een aantal landelijke benchmarks die in de gezondheidszorgsector en woningcorporatiesector die door PwC werden uitgevoerd.

Sinds 2005 is Maarten betrokken bij de ontwikkeling en uitvoering van visitaties. Inmiddels heeft hij ongeveer 70 visitaties uitgevoerd. Naast visitaties heeft Maarten zich gericht op beleidsmatige en strategische vraagstukken bij woningcorporaties. In 2006 is hij verantwoordelijk geworden voor de door PwC uit te voeren visitaties. In 2012 heeft hij deze rol bij EY ook op zich genomen en daar ongeveer 30 visitaties begeleid. Sinds april 2017 is Maarten verbonden aan Ecorys, alwaar hij zich ook op de maatschappelijke visitaties richt.

Bij Ecorys werkt Maarten als Principal Consultant op de afdeling Location Development. Met zijn achtergrond in maatschappelijke visitaties en advieservaring met beleidsmatige, strategische en financiële vraagstuk bij woningcorporaties vormt hij een belangrijke schakel in het uitvoeren van de maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties. Maarten beheerst alle onderdelen van de visitatie.

Kernvaardigheden waarover Maarten beschikt zijn onder andere het procesmatig begeleiden van complexe processen, het optreden als facilitator bij verandertrajecten, het functioneren als klankbord en sparringpartner voor Raden van Bestuur en Raden van Toezicht.

Secretaris

Robert Kievit

Naam, titel, voorletters:

Kievit, Ir./MSc, R.H.A.

Geboorteplaats en –datum:

Zwijndrecht, 30 september 1985

Huidige functie:

Consultant



Onderwijs:

2011 - 2013	Master Real Estate & Housing, Technische Universiteit Delft
2005 - 2011	Bachelor Bouwkunde, Technische Universiteit Delft
1998 - 2004	Vwo, Walburg College Zwijndrecht

Loopbaan:

Sinds 2015	Consultant Regions & Cities, Ecorys
2014 - 2015	Vastgoedadviseur, PVM Rotterdam
2013 - 2014	Projectmedewerker Vastgoedbeheer, Portaal

Profielchets:

Robert is na zijn studie aan de Technische Universiteit Delft als projectmedewerker aan de slag gegaan bij woningcorporatie Portaal te Utrecht. Binnen Portaal is Robert actief geweest op de afdeling Vastgoedbeheer, alwaar hij zich onder andere heeft beziggehouden met de ontwikkeling van beleid. Na zijn overstap naar PVM Rotterdam is Robert zich gaan inzetten voor de ontwikkeling van risicomangement binnen woningcorporaties. Robert is coauteur van het boek *Code Rood: Risicomangement voor woningcorporaties*. Het boek is ontwikkeld in samenwerking met een achttal woningcorporaties. Daarnaast heeft hij gefunctioneerd als projectleider van verschillende projecten voor woningcorporaties en overheden.

Als consultant binnen Ecorys voert Robert verschillende advies- en onderzoeksopdrachten uit op het gebied van de woningmarkt en werklocaties (zowel kantoren als bedrijventerreinen), voor zowel publieke als private opdrachtgevers. Daarnaast is hij betrokken bij het uitvoeren van maatschappelijke visitaties. Op basis van zijn achtergrond in de volkshuisvesting en zijn bredere kennis van de woningmarkt levert hij een belangrijke bijdrage aan het doorgronden van woningcorporaties en de volkshuisvestelijke opgaven waar zij voor staan.

Kernwaarden waarover Robert beschikt zijn onder andere het functioneren als spin in het web/teamspeeler, het functioneren als (kritisch) klankbord, het samenbrengen van personen en het behouden van overzicht. Robert is zorgvuldig, verantwoordelijk, sociaalvaardig en kritisch.

Commissielid

Rixt Bos



Naam, titel, voorletters:

Bos, MSc, R.A.

Geboorteplaats en –datum:

Hengelo, 9 maart 1993

Huidige functie:

Consultant

Onderwijs:

2016 - 2017	Master Urban and Regional Planning, Universiteit van Amsterdam
2015 - 2016	Premaster Spatial, Transport, and Environmental Economics, Vrije Universiteit Amsterdam (7 maanden)
2012 - 2016	Bachelor Sociale Geografie en Planologie, Rijksuniversiteit Groningen
2014 - 2015	Minorvakken buitenland, Lunds Universitet in Zweden (5 maanden)
2005 - 2011	Atheneum, Montessori College Twente

Loopbaan:

Sinds 2017	Consultant Regions and Cities, Ecorys
April - juni 2017	Afstudeerstage Omgevingswet, Rho Adviseurs voor Leefruimte
Maart - juli 2016	Stagiaire Actieprogramma Slim Ruimtegebruik, Provincie Zuid-Holland

Profielchets:

Rixt Bos MSc is commissielid. Rixt is gespecialiseerd in ruimtelijke vraagstukken en planologie. Recent heeft zij onderzoek gedaan naar de verantwoordelijkheden binnen lokale overheden rond de Omgevingswet in het kader van integraal werken.

Vanuit haar studie en werkervaring heeft Rixt kennis van en ervaring met het organiseren en uitvoeren van onderzoek naar vraagstukken waarin de uiteenlopende invalshoeken en belangen van stakeholders samenkomen. Ze heeft een brede interesse in ruimtelijke vraagstukken in het publieke domein, is analytisch sterk en is in staat om te verbinden.

Deze achtergrond en eigenschappen zet zij als consultant bij Ecorys in bij verscheidene onderzoeks- en adviesopdrachten. Rixt werkt voor woningcorporaties, lokale overheden, regio's en ministeries. Zij voert onder andere onderzoek uit met betrekking tot flexwonen en wonen & zorg.

Bijlage 6: Bronnenlijst

Documenten – zo mogelijk over de afgelopen vier jaar	
Ambities en Presteren naar Opgaven	<p>Position paper Domesta</p> <p>Prestatieafspraken Coevorden: 2014-2018, 2016, 2017-2021</p> <p>Prestatieafspraken Emmen: 2015-2020, 2016, 2017-2021</p> <p>Prestatieafspraken Hoogeveen: 2008-2014, 2016, 2017-2021, 2018-2022</p> <p>Bod en correspondentie: Coevorden, Emmen, Hoogeveen: 2015 t/m 2018</p> <p>Woonvisies: Coevorden 2017-2022, Emmen 2018-2023, Hoogeveen 2017-2020</p> <p>Ondernemingsplan 2012-2016: Verbinden en versterken</p> <p>Ondernemingsplan 2016-2017: Ruimte om te leven</p> <p>Ondernemingsplan 2018-2022: Ruimte om te leven, tweede druk</p> <p>Documentatie rondom opstellen ondernemingsplannen</p> <p>Activiteitenoverzichten en -plannen: Coevorden, Emmen, Hoogeveen</p> <p>Jaarverslagen 2014, 2015, 2016, 2017, 2018</p> <p>Trimesterrapportages Q3: 2014, 2015, 2016, 2017, 2018</p> <p>dVi 2014, 2015, 2016, 2017</p> <p>Documentatie rondom beleid(skeuzes): o.a. leefbaarheidsvisie, duurzaamheidsbeleid, investeringsvoorstellen en aankoopvoorstellen</p> <p>Blogs, documentatie en nieuwsberichten rondom maatschappelijke activiteiten en prestaties</p>
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	<p>Verslagen van overleg met huurdersplatform en andere belanghebbenden</p>
Presteren naar Vermogen (PnV)	<p>Oordeels-/beoordelingsbrieven Aw en WSW</p> <p>Aedesbenchmarkcentrum (ABC): kengetallen</p> <p>Jaarverslagen 2014, 2015, 2016, 2017, 2018</p> <p>Jaarrekeningen 2015, 2016, 2017</p> <p>Meerjarenbegrotingen</p> <p>Auditplan en documentatie</p> <p>Risicomanagement beleid en documentatie risicoanalyses</p> <p>Uitgangspunten begrotingen</p> <p>Trimesterrapportages Q3: 2014, 2015, 2016, 2017, 2018</p> <p>dVi 2014, 2015, 2016, 2017</p> <p>Investeringsstatuten</p> <p>Financieringsstrategie</p> <p>Documentatie control, governance, risk en compliance</p> <p>Financiële scenario's ondernemingsplannen</p> <p>Treasury documentatie</p>
Governance van maatschappelijk presteren	<p>Ondernemingsplan 2012-2016: Verbinden en versterken</p> <p>Ondernemingsplan 2016-2017: Ruimte om te leven</p> <p>Ondernemingsplan 2018-2022: Ruimte om te leven, tweede druk</p> <p>Jaarverslagen 2014, 2015, 2016, 2017, 2018</p> <p>Trimesterrapportages Q3: 2014, 2015, 2016, 2017, 2018</p> <p>Activiteitenoverzichten en -plannen: Coevorden, Emmen, Hoogeveen</p> <p>Managementletters 2015, 2016, 2017, 2018</p> <p>Toetsingskader</p> <p>RvC/RvT documentatie: notities, notulen, verslagen (incl. overleg met huurders en OR), zelfevaluaties</p> <p>Management control framework</p>

Documenten – zo mogelijk over de afgelopen vier jaar

Documentatie control, governance, risk en compliance

Documentatie rondom beleid(skeuzes): o.a. leefbaarheidsvisie, duurzaamheidsbeleid, investeringsvoorstellen en aankoopvoorstellen

Blogs, documentatie en nieuwsberichten rondom maatschappelijke activiteiten en prestaties

Bijlage 7: Prestatietabel

Thema 1: Betaalbaarheid en bereikbaarheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Algemeen	Algemeen	
<p><u>EU-regelgeving:</u> Woningcorporaties moeten 90% (2015) successievelijk 80% (2016, 2017 en 2018) van de vrijkomende woningen toewijzen aan huishoudens met een inkomen tot aan de zogenaamde Europagrens, de maximale inkomensgrens voor huurtoeslag.</p>	<p><u>EU-regelgeving:</u> Domesta heeft woningen in de visitatieperiode ruim conform de EU-regelgeving toegewezen aan de primaire doelgroep:</p> <p>2015: 97% (T3 rapportage 2015, p.5)</p> <p>2016: 97% (T3 rapportage 2016, p.15)</p> <p>2017: 95% (T3 rapportage 2017, p.21)</p> <p>2018: 96% (T3 rapportage 2018, p.11)</p>	7
<p><u>Passend toewijzen:</u> Woningcorporaties moeten per 1 januari 2016 tenminste 95% van de huishoudens die recht hebben op huurtoeslag een passende woning met een rekenhuur onder de aftoppingsgrens toewijzen. Voor een- en tweepersoonshuishoudens is de rekenhuur € 597,30. Voor drie- en meerpersoonshuishoudens is de rekenhuur € 640,14 (Prijspeil 2018).</p>	<p><u>Passend toewijzen:</u> Domesta heeft woningen in de visitatieperiode passend toegewezen en voldoet in ruim voldoende mate aan de opgave:</p> <p>2016: bijna 100% (JV 2016, p.29)</p> <p>2017: 98% (T3 rapportage 2017, p.22)</p> <p>2018: 100% (T3 rapportage 2018, p.11)</p>	7
<p><u>Streefhuur:</u> Domesta streeft vanaf 2016 naar een gemiddelde huur van 68,5% van de maximale huur, om dit te bereiken zet Domesta onder meer de Huursombenadering in (PA Coevorden 2016, p.1; PA Coevorden 2017-2021, p.1; LA Emmen 2016-2020, p.15; PA Emmen 2017-2021, p.1; PA Hoogeveen 2017-2021, p.1; PA Hoogeveen 2016, p.1).</p>	<p><u>Streefhuur:</u> Domesta heeft in het kader van betaalbaarheid huren aangepast conform het streefhuurpercentage of lager.</p> <p>Gemiddelde huurprijs percentage van de maximale huur:</p> <p>2016: 68,7%</p> <p>2017: 67,2%</p> <p>2018: 65,9% (concept JV 2018, p.31)</p> <p>Domesta zet niet actief de huursombenadering in om huren te verhogen, omdat dit de betaalbaarheid in de weg kan staan (JV 2017, p.28). Verder zijn de huren afgelopen jaren bewust alleen met de inflatie verhoogd. Daarnaast levert Domesta maatwerk (verhoging/verlaging) waar dat nodig is, bijvoorbeeld bij hoge inkomens (JV 2015, p.22; 2016, p.41; 2017, p.28; concept 2018, p.31).</p>	7
<p><u>Betaalbaarheidsfonds:</u> Steeds meer huurders hebben moeite om rond te komen. Daarom zet Domesta onder meer het betaalbaarheidsfonds voort, waarmee ze bijvoorbeeld budgetteringstrainingen en ondersteuning bij verhuizing naar een goedkopere woning betalen (PA Coevorden 2017-2021, p.1; PA Emmen 2017-2021, p.1; PA Hoogeveen 2017-2021, p.1).</p>	<p><u>Betaalbaarheidsfonds:</u> Domesta heeft het betaalbaarheidsfonds voor onder meer de volgende activiteiten ingezet (JV 2015, p.23; JV 2016, p.27; JV 2017, p.13):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voorzieningenwijzer: tool om huurders inzicht te geven in hun financiële situatie en vervolgens keuzes te maken voor besparing; • Budgettrainingen: voor huurders, in samenwerking met welzijnsworkorganisaties; • Voorkomen ontruimingen: bijdragen aan en samen optrekken met maatschappelijk werk; • Huurkortingen: voor structureel te hoge huur bij inkomen en voor voorkomen dubbele huur bij verhuizingen naar goedkopere woning; 	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<ul style="list-style-type: none"> • Project Regtop: huis aan huis bezoeken in samenwerking met welzijnsorganisaties, rondom gebruik toeslagen en gemeentelijke regelingen; • Huurprijscheck: tool op de website van Domesta waarmee huurders kunnen zien of ze betaalbaarheidsrisico lopen; • Zonnepanelen worden gerealiseerd zonder huurverhoging. 	
Huurschulden		7,5
<p><u>Huurschulden:</u> Domesta en de gemeente Coevorden voeren gezamenlijk met Woonservice en Maatschappelijk Welzijn het getekende convenant rondom het tijdig signaleren en voorkomen van huurschulden en huisuitzettingen op basis van schulden uit (Woonvisie Coevorden 2017-2021, p.65; PA Coevorden 2017-2021, p.2).</p>	<p><u>Huurschulden:</u> Domesta werkt samen met Maatschappelijk Werk Coevorden aan het preventief voorkomen van ontruiming. Door deze aanpak zijn de aanzeggingen en ontruiming gedurende de visitatieperiode afgenomen (JV 2017, p.16).</p> <p>Daarnaast worden er andere instrumenten ingezet die bijdragen aan het voorkomen van huurschulden en uitzettingen. Zo begon Domesta in 2017 bijvoorbeeld met een bespaarcoach die 33 een-op-een gesprekken met bewoners voerde over geldzaken (JV 2017, p.13).</p>	7
<p><u>Huurschulden:</u> Om huurschulden en huisuitzetting te voorkomen is in Hoogeveen het volgende afgesproken (PA Hoogeveen 2018-2022, p.11):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Corporaties bieden huurders (vrijwillig en tijdelijk) de mogelijkheid om de huur te laten inhouden op de uitkering; • Corporaties zoeken vroegtijdig contact met huurders met een huurachterstand en kunnen waar wenselijk een beroep doen op organisaties voor hulpverlening en begeleiding, zoals Stichting Welzijnswerk (SWW); <p>Partijen besteden, binnen de eigen rol en verantwoordelijkheden, aandacht aan de nazorg wanneer de huurachterstanden zijn ingelopen of er een regeling is getroffen.</p>	<p><u>Huurschulden:</u> Domesta werkt samen met maatschappelijk werk SWW Hoogeveen aan het preventief voorkomen van ontruiming. Door deze aanpak zijn de aanzeggingen en ontruiming gedurende de visitatieperiode afgenomen (JV 2017, p.16).</p> <p>Daarnaast is Domesta aangesloten bij huisbezoeken van maatschappelijk werk, om oplopende schulden en samenhangende problemen te voorkomen (Uitnodiging bijeenkomst 'Delen ervaringen en dilemma's: over wonen en geld', 2016).</p> <p>Verder heeft Domesta nog andere instrumenten ingezet die bijdragen aan het voorkomen van huurschulden en uitzettingen. Zo begon Domesta in 2017 bijvoorbeeld met een bespaarcoach die 33 een-op-een gesprekken met bewoners voerde over geldzaken (JV 2017, p.13).</p> <p>De mogelijkheid om schulden in te houden op de uitkering is met de gemeente Hoogeveen afgesproken, hetgeen een aantal huurders helpt om de huur te betalen. Het lijkt erop dat door de bredere inzet van andere instrumenten de mogelijk niet meer nodig is, omdat de andere instrumenten beter aansluiten (toelichting Domesta).</p>	8
Goedkope en betaalbare woningen		8
<p><u>Goedkope en betaalbare woningen:</u> Vanaf 2015 zorgen corporaties ervoor dat hun gezamenlijke voorraad in Emmen voor minimaal 70% uit goedkope en betaalbare</p>	<p><u>Goedkope en betaalbare woningen:</u> In de gemeente Emmen heeft Domesta gedurende de visitatieperiode</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
huurwoningen bestaat. Dit zijn woningen met een huurprijs tot de eerste aftoppingsgrens (€597,30 prijspeil 2018) (LA Emmen 2016-2020, p.15; PA Emmen 2017-2021, p.1).	voldaan aan de opgave, door een ruim aandeel goedkope en betaalbare huurwoningen in het bezit: 2015: 86,5% (JV 2015, p.23) 2016: 82,3% (JV 2016, p.41) 2017: 85% over heel Domesta (uitsplitsing n.b.) (T3 rapportage 2017, p.23) 2018: 86% (concept JV 2018, p.31)	
<u>Goedkope en betaalbare woningen:</u> Vanaf 2015 zorgen corporaties ervoor dat hun gezamenlijke voorraad voor minimaal 70% uit goedkope en betaalbare huurwoningen bestaat. Dit zijn woningen met een huurprijs tot de eerste aftoppingsgrens (€597,30 prijspeil 2018) (PA Coevorden 2016, p.1; PA Coevorden 2017-2021, p.1).	<u>Goedkope en betaalbare woningen:</u> In de gemeente Coevorden heeft Domesta gedurende de visitatieperiode voldaan aan de opgave, door een ruim aandeel goedkope en betaalbare huurwoningen in het bezit: 2015: 83,3% (JV 2015, p.23) 2016: 81,7% (JV 2016, p.41) 2017: 85% over heel Domesta (uitsplitsing n.b.) (T3 rapportage 2017, p.23) 2018: 84% (concept JV 2018, p.31)	8
<u>Goedkope en betaalbare woningen:</u> Vanaf 2015 zorgen corporaties ervoor dat hun gezamenlijke voorraad in Hoogeveen voor minimaal 70% uit goedkope en betaalbare huurwoningen bestaat. Dit zijn woningen met een huurprijs tot de eerste aftoppingsgrens (€597,30 prijspeil 2018) (PA Hoogeveen 2016, p.1; PA Hoogeveen 2017-2021, p.1). Vanaf 2018 geldt dat minimaal 80% uit goedkope en betaalbare huurwoningen bestaat, waarvan minimaal 12% goedkoop (kwaliteitskortingsgrens: € 417,34, prijspeil 2018) (PA Hoogeveen 2018-2022, p.10).	<u>Goedkope en betaalbare woningen:</u> In de gemeente Hoogeveen heeft Domesta gedurende de visitatieperiode voldaan aan de opgave, door een ruim aandeel goedkope en betaalbare huurwoningen in het bezit: 2015: 82,8% (JV 2015, p.23) 2016: 82,6% (JV 2016, p.41) 2017: 85% over heel Domesta (uitsplitsing n.b.) (T3 rapportage 2017, p.23) 2018: 84%, waarvan 22% goedkoop (concept JV 2018, p.31)	8
Beoordeling visitatiecommissie		
De visitatiecommissie oordeelt dat Domesta zich goed heeft ingezet voor de betaalbaarheid en bereikbaarheid van sociale huurwoningen. Met name betaalbaarheid is een belangrijke opgave in de regio, waar relatief grote woningen staan en de bevolking relatief lage inkomens heeft. De pluspunten worden gegeven voor het hoge aandeel goedkope en betaalbare woningen dat Domesta in haar werkgebied beschikbaar maakt en de activiteiten die Domesta uitvoert in het kader van haar betaalbaarheidsfonds.		
Gemiddelde beoordeling		7,6

Thema 2: Ontwikkeling woningvoorraad

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Coevorden	Coevorden	
<u>Woningvoorraad:</u> In de periode tot en met 2021 zet de krimp in de gemeente Coevorden door. Domesta laat de woningvoorraad in de gemeente Coevorden dan ook afnemen (PA Coevorden 2016, p.2; PA Coevorden 2017-2021, p.2). Jaarlijks zijn netto de volgende aantallen onttrekkingen door Domesta in Coevorden begroot: 2016: 51 woningen (PA Coevorden 2016, p.2) 2017: 5 woningen (PA Coevorden 2017-2021, p.2) 2018: 8 woningen (Bod Coevorden 2018-2022, p.2)	<u>Woningvoorraad:</u> Domesta heeft een opgave om de woningvoorraad in de gemeente Coevorden af te laten nemen in de visitatieperiode. Mede door de overname van bezit van collega corporatie Mooiland, de verkoopstop en vertraging in de processen om onttrekkingen te realiseren heeft Domesta de woningvoorraad niet af kunnen laten nemen. Wel heeft Domesta heeft zich voldoende ingezet om rekening te houden met de krimp en beperkt toegevoegd aan de totale woningvoorraad in Coevorden.	6

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>Woningvoorraad Domesta in Coevorden:</p> <p>2015: 2.910 woningen DAEB, 47 woningen niet-DAEB (dVi 2017, p.5)</p> <p>2016: 2.932 woningen DAEB, 0 woningen niet-DAEB (dVi 2016, p.5)</p> <p>2017: 2.941 woningen DAEB, 1 woning niet-DAEB (dVi, 2017, p.4)</p> <p>2018: 2.947 woningen DAEB en niet-DAEB (concept JV 2018, p.34)</p> <p>De vertraging van onttrekkingen is ontstaan door de verkoopstop in 2016 en vertraging in processen door gebrek aan draagvlak of de flora- en faunawetgeving. Daarnaast heeft Domesta in 2017 40 woningen in de gemeente Coevorden overgenomen van woningcorporatie Mooiland, die zich terugtrekt uit deze regio (toelichting en documentatie Domesta).</p>	
Emmen	Emmen	
<p><u>Woningvoorraad:</u> In de periode tot en met 2021 breidt Domesta haar woningvoorraad in de gemeente Emmen uit (PA Emmen 2016, p.2; PA Emmen 2017-2021, p.2; Bod Emmen 2018-2022, p.). Jaarlijks zijn de volgende netto toevoegingen door Domesta in Emmen begroot:</p> <p>2016: 30 woningen (PA Emmen 2016, p.2)</p> <p>2017: -2 woningen (PA Emmen 2017-2021, p.2)</p> <p>2018: 48 woningen (Bod Emmen 2018-2022, p.2)</p>	<p><u>Woningvoorraad:</u> Domesta heeft een opgave om de woningvoorraad in de gemeente Emmen uit te bereiden in de periode 2016-2018. Domesta heeft zich ruim voldoende ingezet om aan deze opgave te voldoen, door het bezit netto met 35 woningen uit te bereiden in deze periode.</p> <p>Woningvoorraad Domesta in Emmen:</p> <p>2015: 3.796 woningen DAEB, 21 woningen niet-DAEB (dVi 2017, p.5)</p> <p>2016: 3.818 woningen DAEB, 0 woningen niet-DAEB (dVi 2016, p.5)</p> <p>2017: 3.819 woningen DAEB, 1 woning niet-DAEB (dVi, 2017, p.4)</p> <p>2018: 3.853 woningen DAEB en niet-DAEB (concept JV 2018, p.34)</p>	7
Hoogeveen	Hoogeveen	
<p><u>Woningvoorraad:</u> In de periode tot en met 2021 is er in de gemeente Hoogeveen behoefte aan sociale huurwoningen. Domesta laat haar woningvoorraad in de gemeente Hoogeveen dan ook toenemen (PA Hoogeveen 2016, p.2; PA Hoogeveen 2017-2021, p.2). Jaarlijks zijn de volgende aantallen netto toevoegingen door Domesta in Hoogeveen begroot:</p> <p>2016: 6 woningen (PA Hoogeveen 2016, p.2)</p> <p>2017: 26 woningen (PA Hoogeveen 2017-2021, p.2)</p> <p>2018: -10 woningen (Bod Hoogeveen 2018-2022, p.2)</p>	<p><u>Woningvoorraad:</u> Domesta heeft een opgave om de woningvoorraad in de gemeente Hoogeveen uit te bereiden in de periode 2016-2018. Domesta heeft goed aan deze opgave voldaan, door 63 woningen netto toe te voegen in deze periode. Meer dan jaarlijks begroot.</p> <p>Woningvoorraad Domesta in Hoogeveen:</p> <p>2015: 3.212 woningen DAEB, 8 woningen niet-DAEB (dVi 2017, p.5)</p> <p>2016: 3.207 woningen DAEB, 0 woningen niet-DAEB (dVi 2016, p.5)</p> <p>2017: 3.249 woningen DAEB, 0 woning niet-DAEB (dVi, 2017, p.4)</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	2018: 3.270 woningen DAEB en niet-DAEB (concept JV 2018, p.34)	
Beoordeling visitatiecommissie De visitatiecommissie oordeelt dat Domesta ruim voldoende heeft gepresteerd in het kader van de opgaven op het gebied van de sociale huurwoningvoorraad. In Coevorden heeft Domesta zich ruim voldoende ingezet in het licht van de krimppogave. De sociale huurwoningvoorraad is weliswaar licht toegenomen, maar de netto toevoegingen in de gemeente zijn beperkt gebleven, door overname van een andere corporatie. In Emmen en Hoogeveen verdienen de prestaties van Domesta, om de woningvoorraad uit te bereiden, pluspunten. In Hoogeveen zijn er zelfs netto meer woningen toegevoegd dan begroot.		
Gemiddelde beoordeling		7,0

Thema 3: Huisvesting bijzondere doelgroepen

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Algemeen	Algemeen	
<u>Zorgvastgoed</u> : Domesta zet zich in voor kwalitatief goed zorgvastgoed, waar goede zorg beschikbaar is, voor mensen met een kleine portemonnee. Prioriteit ligt bij het op peil houden van de kwaliteit van de huidige voorraad en het marktaandeel zorgvastgoed uitbreiden (Position Paper, p.5).	<u>Zorgvastgoed</u> : In de visitatieperiode heeft Domesta zich ingezet om de zorgvastgoedportefeuille op peil te houden en het marktaandeel zorgvastgoed uit te breiden. Het overnemen van zorgvastgoed van collega corporaties is beperkt gelukt (Position Paper, p.5). Domesta zet wel in op het realiseren van nieuwe wooneenheden. Zo werkte Domesta in 2018 onder meer in Hoogeveen, samen met partners, aan een concreet plan voor huisvesting van jongeren met een verstandelijke beperking en een plan voor de huisvesting voor ouderen met een verstandelijke beperking (concept JV 2018, p.22). Domesta bezit in 2018 ruim 900 eenheden intramuraal zorgvastgoed (concept JV 2018). Daarnaast biedt Domesta mogelijkheden aan partijen die op nieuwe manieren zorg willen aanbieden, zoals in Klazienaveen rondom dagbesteding voor jongeren en in Coevorden rondom opbouwwerk, langer zelfstandig thuis wonen en tablettrainingen (JV 2017, p.22).	7
Coevorden	Coevorden	
<u>Statushouders</u> : Domesta stelt jaarlijks woningen beschikbaar voor de huisvesting van statushouders in de gemeente Coevorden, om bij te dragen aan de gemeentelijke taakstelling op dit punt (PA Coevorden 2017-2021, p.4). Taakstelling te huisvesten statushouders door Domesta in Coevorden: 2015: n.b. 2016: 30 statushouders (PA Coevorden 2016, p.3)	<u>Statushouders</u> : Domesta heeft zich ingezet voor het huisvesten van statushouders. In de visitatieperiode is voldaan aan de taakstelling, indien er sprake is van een achterstand ten opzichte van de opgave dan is de taakstelling naar beneden bijgesteld door beperkte instroom, of was er een mismatch in type woningen en de vraag (toelichting Domesta). Realisatie woningen huisvesting statushouders: 2015: 41 statushouders in 21 woningen (JV 2015, p.30) 2016: 46 statushouders in 30 woningen (JV 2016, p.38)	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>2017: 26 statushouders (PA Coevorden 2017-2021, p.4) 2018: 20 statushouders (Bod Coevorden 2018-2022, p.7)</p>	<p>2017: 33 statushouders in 15 woningen, voldaan (JV 2017, p.30) 2018: 15 statushouders in 10 woningen (concept JV 2018, p.20)</p> <p>Domesta zet zich naast de huisvesting, samen met maatschappelijke partners, ook in om de integratie te bevorderen. Zo is in 2018 in Coevorden een workshop georganiseerd waarin statushouders uitleg krijgen over dagelijkse zaken als onderhoud van het huis en de voorzieningenwijzer. Daarnaast is ook Project Meedoen georganiseerd, waarin Somalische vrouwen Nederlandse les krijgen en de kinderen buitenschoolse activiteiten doen (concept JV 2018, p.19).</p>	
<p><u>Zorgpartijen:</u> Domesta zal jaarlijks woningen beschikbaar stellen voor zorgpartijen (om personen te huisvesten in het kader van beschermd wonen, dak- en thuislozen, begeleid wonen (niet: ouderen en statushouders) in de gemeenten Coevorden (PA Coevorden 2017-2021, p.4). Inschatting beschikbaar te stellen aantal woningen voor zorgpartijen: 2015: n.b. 2016: 20 woningen (PA Coevorden 2016, p.3) 2017: 13 woningen (PA Coevorden 2017-2021, p.4) 2018: 5 woningen (Bod Coevorden 2018-2022, p.5)</p>	<p><u>Zorgpartijen:</u> Domesta heeft in de visitatieperiode woningen beschikbaar gesteld voor zorgpartijen en zich ervoor ingezet dat deze ook bereikbaar blijven (JV 2017, p.23). De aantallen zijn lastig te registreren, omdat zorgpartijen de huurcontracten vaak niet op hun naam willen hebben en deze toch op naam van huurders zelf komen (JV 2017, p.23; toelichting Domesta).</p>	6
Emmen	Emmen	
<p><u>Statushouders:</u> Domesta stelt jaarlijks woningen beschikbaar voor de huisvesting van statushouders in de gemeente Emmen, om bij te dragen aan de gemeentelijke taakstelling op dit punt (PA Emmen 2017-2021, p.3).</p> <p>Taakstelling te huisvesten statushouders door Domesta in Emmen: 2015: n.b. 2016: 40 statushouders (PA Emmen 2016, p.3) 2017: 36 statushouders (PA Emmen 2017-2021, p.3) 2018: 25 statushouders (Bod Emmen 2018-2022, p.6)</p>	<p><u>Statushouders:</u> Domesta heeft zich ingezet voor het huisvesten van statushouders. In de visitatieperiode is voldaan aan de taakstelling, indien er sprake is van een achterstand ten opzichte van de opgave dan is de taakstelling naar beneden bijgesteld door beperkte instroom, of was er een mismatch in type woningen en de vraag (toelichting Domesta).</p> <p>Realisatie woningen huisvesting statushouders: 2015: 43 statushouders in 22 woningen (JV 2015, p.30) 2016: 55 statushouders in 37 woningen (JV 2016, p.38) 2017: 4 statushouders in 4 woningen, voldaan (JV 2017, p.30) 2018: 23 statushouders in 14 woningen (concept JV 2018, p.21)</p> <p>In 2018 heeft Domesta een nieuwbouwproject Boslaan, het voormalige UWV-gebouw, in Emmen gerealiseerd als experiment. In het complex heeft Domesta 47 appartementen gerealiseerd, waarvan 40% voor statushouders om de druk op de reguliere woningmarkt te verminderen. In dit project experimenteert Domesta</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	met een gedeelde verantwoordelijkheid in beheer (documenten realisatie Boslaan).	
<p><u>Zorgpartijen:</u> Domesta zal jaarlijks woningen beschikbaar stellen voor zorgpartijen, zoals beschermd wonen, dak- en thuislozen en begeleid wonen (niet: ouderen en statushouders), in de gemeente Emmen (PA Emmen 2017-2021, p.3). Inschatting beschikbaar te stellen aantal woningen voor zorgpartijen:</p> <p>2015: n.b. 2016: 15 woningen (PA Emmen 2016, p.3) 2017: 18 woningen (PA Emmen 2017-2021, p.3) 2018: 5 woningen (Bod Emmen 2018-2022, p.3)</p>	<p><u>Zorgpartijen:</u> Domesta heeft in de visitatieperiode woningen beschikbaar gesteld voor zorgpartijen en zich ervoor ingezet dat deze ook bereikbaar blijven (JV 2017, p.23). De aantallen zijn lastig te registreren, omdat zorgpartijen de huurcontracten vaak niet op hun naam willen hebben en deze toch op naam van huurders zelf komen (JV 2017, p.23; toelichting Domesta).</p> <p>In Emmen heeft Domesta haar nek uitgestoken en veel gesproken met de gemeente om de huisvesting rondom wonen en zorg van de grond te krijgen, in het kader van de hervormingen in het sociaal domein. Dit heeft in 2018 nog niet geleid tot concreet resultaat (toelichting Domesta).</p>	7
Hoogeveen	Hoogeveen	
<p><u>Statushouders:</u> Domesta stelt jaarlijks naar rato woningen beschikbaar voor de huisvesting van statushouders in de gemeenten Coevorden, Emmen en Hoogeveen, om bij te dragen aan de gemeentelijke taakstelling op dit punt (PA Hoogeveen 2017-2021, p.4; PA Hoogeveen 2018-2022, p.14).</p> <p>Taakstelling te huisvesten statushouders door Domesta in Hoogeveen:</p> <p>2015: n.b. 2016: 30 statushouders (PA Hoogeveen 2016, p.4) 2017: 24 statushouders (PA Hoogeveen 2017-2021, p.4) 2018: 20 statushouders (Bod Hoogeveen 2018-2022, p.6)</p>	<p><u>Statushouders:</u> Domesta heeft zich ingezet voor het huisvesten van statushouders. In de visitatieperiode is voldaan aan de taakstelling, indien er sprake is van een achterstand ten opzichte van de opgave dan is de taakstelling naar beneden bijgesteld door beperkte instroom, of was er een mismatch in type woningen en de vraag (toelichting Domesta).</p> <p>Realisatie woningen huisvesting statushouders:</p> <p>2015: 46 statushouders in 16 woningen (JV 2015, p.30) 2016: 50 statushouders in 25 woningen (JV 2016, p.38) 2017: 31 statushouders in 17 woningen, voldaan (JV 2017, p.30) 2018: 37 statushouders in 16 woningen (concept JV 2018, p.21)</p> <p>Daarnaast zet Domesta zich in Hoogeveen met partners in voor integratie. Bijvoorbeeld door een interculturele vrouwengroep te organiseren, waarin Nederlandse vrouwen en niet-Nederlandse vrouwen samenkomen (concept JV 2018, p.20).</p>	8
<p><u>Zorgpartijen:</u> Domesta zal jaarlijks woningen beschikbaar stellen voor zorgpartijen, zoals beschermd wonen, dak- en thuislozen en begeleid wonen (niet: ouderen en statushouders), in de gemeente Hoogeveen. (PA Hoogeveen 2017-2021, p.4; PA Hoogeveen 2018-2022, p.14). Inschatting beschikbaar te stellen aantal woningen voor zorgpartijen:</p> <p>2015: n.b. 2016: 15 woningen (PA Hoogeveen 2016, p.4) 2017: 10 woningen (PA Hoogeveen 2017-2021, p.4) 2018: 5 woningen (Bod Hoogeveen 2018-2022, p.6)</p>	<p><u>Zorgpartijen:</u> Domesta heeft in de visitatieperiode woningen beschikbaar gesteld voor zorgpartijen en zich ervoor ingezet dat deze ook bereikbaar blijven (JV 2017, p.23). De aantallen zijn lastig te registreren, omdat zorgpartijen de huurcontracten vaak niet op hun naam willen hebben en deze toch op naam van huurders zelf komen (JV 2017, p.23; toelichting Domesta).</p>	6

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Beoordeling visitatiecommissie		
Op het onderdeel huisvesting bijzondere doelgroepen oordeelt de visitatiecommissie dat Domesta zich in ruim voldoende mate heeft ingezet. Domesta verdient pluspunten voor de huisvesting van statushouders, gezien de bijdrage aan en facilitering van de integratie en begeleiding en gezien het uitgevoerde experiment in Emmen, waarbij een woonconcept is toegevoegd waarin statushouders met reguliere woningzoekenden in één pand wonen. Domesta verdient daarnaast een pluspunt voor de hoge inzet om zorgvastgoed te realiseren en behouden. Domesta heeft zich conform opgave ingezet voor de beschikbaarstelling van woningen aan zorgpartijen.		
Gemiddelde beoordeling		7,1

Thema 4: Ouderenhuisvesting

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Coevorden	Coevorden	
<p><u>Seniorgeschikte woningen:</u> Om in 2030 voldoende seniorgeschikte woningen in de portefeuille te hebben, heeft Domesta een opgave om extra seniorgeschikte woningen te realiseren in Coevorden (PA Coevorden 2017-2021, p.4).</p> <p>In de visitatieperiode is deze opgave voor Domesta het geschikt maken van 48 woningen voor senioren in Coevorden:</p> <p>2016: 22 woningen (PA Coevorden 2016, p.3)</p> <p>2017: 13 woningen (PA Coevorden 2017-2021, p.4)</p> <p>2018: 13 woningen (PA Coevorden 2017-2021, p.4)</p>	<p><u>Seniorgeschikte woningen:</u> Domesta heeft in de visitatieperiode 57 seniorgeschikte woningen gerealiseerd, middels nieuwbouw (50 woningen) en woningaanpassingen (7 woningen) in Coevorden. Hiermee in ruim voldaan aan de opgave.</p> <p>Senior geschikt gemaakte woningen in de visitatieperiode, middels sloop (EG-woningen) /nieuwbouw (seniorgeschikt) en woningaanpassingen:</p> <p>2015: 0 woningen (aantallen nieuwbouw Domesta)</p> <p>2016: 18 woningen (aantallen nieuwbouw Domesta; JV 2016, p.43)</p> <p>2017: 20 woningen (aantallen nieuwbouw Domesta; JV 2017, p.31)</p> <p>2018: 19 woningen (aantallen nieuwbouw Domesta)</p> <p>Daarnaast heeft er sloop (EG-woningen)/ nieuwbouw (levensloopbestendige woningen) plaatsgevonden in Coevorden. Deze herstructurering levert in de visitatieperiode 50 woningen geschikt voor, onder meer, senioren op (gegevens herstructurering Domesta).</p> <p>Daarnaast zorgt Domesta voor kleinere aanpassingen die nog niet geregistreerd worden, zoals beugels aan de muur, oprijplaatjes voor drempels, douchesteunen en een extra toilet op de verdieping, maar waarmee de woningen wel geschikt worden voor senioren (JV 2017, p.31; toelichting Domesta).</p> <p><i>Een deel van het zorgvastgoed, beoordeeld onder thema 3, is ook geschikt voor ouderen. Met name de verzorgingseenheden.</i></p>	8
Emmen	Emmen	
De gemeente Emmen en woningcorporaties starten in 2015/2016 een gezamenlijke pilot gericht op het realiseren van tijdelijke aanbouwen die het langer	De gezamenlijke pilot is nog niet van de grond gekomen (toelichting Domesta). Domesta is wel zelf begonnen aan een inventarisatie en onderzoek op het gebied van	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>zelfstandig wonen van ouderen mogelijk maken. De pilot komt voort uit de behoefte dat mensen met zorg langer thuis willen blijven wonen, in combinatie met krimp, waardoor gezocht moet worden naar alternatieve oplossingen (LA Emmen 2015-2020, p.7).</p>	<p>langer thuis wonen. Samen met zorgpartners, seniorenhuurders en andere stakeholders is gekeken hoe zij zorgbehoeften en het wonen zo goed mogelijk kunnen laten aansluiten en hoe langer thuis wonen te realiseren is. Bijvoorbeeld door nieuwe zorgconcepten, woonconcepten en praktische maatwerkoplossingen (JV 2015, p.30; JV 2016, p.37; JV 2017, p.21).</p> <p>In 2018 is een plan van aanpak voor project Langer Thuis opgesteld, met als doel om te komen tot een productencatalogus voor deze doelgroep, om aandacht en bewustwording rondom langer thuis wonen te realiseren en te komen tot één loket voor huurders op dit vlak. In 2019 gaat de realisatiefase van het project van start (concept JV 2018, p.22).</p> <p><i>Een deel van het zorgvastgoed, beoordeeld onder thema 3, is ook geschikt voor ouderen. Met name de verzorgingseenheden.</i></p>	
Hoogeveen	Hoogeveen	
<p><u>Seniorgeschikte woningen:</u> Om in 2030 voldoende seniorgeschikte woningen in de portefeuille te hebben, heeft Domesta een opgave om extra seniorgeschikte woningen te realiseren in Hoogeveen (PA Hoogeveen 2017-2021, p.4).</p> <p>In de visitatieperiode is deze opgave voor Domesta het geschikt maken van 37 woningen voor senioren in Hoogeveen:</p> <p>2016: 17 woningen (PA Hoogeveen 2016, p.4) 2017: 10 woningen (PA Hoogeveen 2017-2021, p.4) 2018: 10 woningen (PA Hoogeveen 2017-2021, p.4)</p>	<p><u>Seniorgeschikte woningen:</u> Het aantal gerealiseerde seniorgeschikte woningen blijft nog achter. Domesta heeft in de visitatieperiode 31 seniorgeschikte woningen gerealiseerd, middels nieuwbouw (27 woningen) en woningaanpassingen (4 woningen) in Hoogeveen.</p> <p>Senior geschikt gemaakte woningen in de visitatieperiode, middels nieuwbouw en woningaanpassingen:</p> <p>2015: 0 woningen (aantallen nieuwbouw Domesta) 2016: 4 woningen (aantallen nieuwbouw Domesta; JV 2016, p.43) 2017: 0 woningen (aantallen nieuwbouw Domesta; JV 2017, p.31) 2018: 27 woningen (aantallen nieuwbouw Domesta)</p> <p>Daarnaast zorgt Domesta voor kleinere aanpassingen die nog niet geregistreerd worden, zoals beugels aan de muur, oprijplaatjes voor drempels, douchesteunen en een extra toilet op de verdieping, maar waarmee de woningen wel geschikt worden voor senioren (JV 2017, p.31; toelichting Domesta). Conform de geregistreerde aantallen voldoet Domesta niet aan de opgave. Desalniettemin heeft Domesta zich wel ingezet middels maatwerk om woningen geschikt te maken voor senioren in Hoogeveen.</p>	6

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<i>Een deel van het zorgvastgoed, beoordeeld onder thema 3, is ook geschikt voor ouderen. Met name de verzorgingseenheden.</i>	
Beoordeling visitatiecommissie De visitatiecommissie ziet dat Domesta zich goed heeft ingezet om het aantal woningen geschikt voor senioren uit te bereiden, onder meer vis sloop-nieuwbouw en woningverbeteringen. In de prestatieafspraken is opgenomen dat Domesta bepaalde aantallen woningen senior-geschikt gaat maken. Tijdens de visitatieperiode heeft Domesta haar beleid echter gewijzigd van het generiek aanpassen van woningen voor senioren, naar het leveren van (gevraagd) maatwerk. Daardoor voldoet Domesta niet in alle gevallen aan de gemaakte afspraken. Desalniettemin heeft Domesta zich volgens de visitatiecommissie ruim voldoende ingezet op dit thema.		
Gemiddelde beoordeling		7

Thema 5: Kwaliteit woningbezit

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Algemeen	Algemeen	
<p><u>Sector convenant:</u> Domesta conformeert zich aan het Convenant Energiebesparing Corporatiesector, met als doelstelling een gemiddelde energie-index van 1,25 (energielabel B) in 2021 (PA Coevorden 2017-2021, p.5; LA Emmen 2015-2020, p.15; LA Emmen 2016-2020, p.19; PA Emmen 2017-2021, p.5; PA Hoogeveen 2017-2021, p.5).</p>	<p><u>Sector convenant:</u> Domesta loopt voor op schema om een gemiddeld label B te bereiken in 2020. Met een gemiddelde energie-index van het woningbezit:</p> <p>2015: n.b. 2016: 1,58 (JV 2017, p.32) 2017: 1,47 (JV 2017, p.32) 2018: 1,34 (concept JV 2018, p.35)</p> <p>Domesta werkt aan duurzaamheid, onder meer door energiebesparende maatregelen uit te voeren in bestaande woningen en zonnepanelen en zonneboilers te plaatsen als de woning daarvoor geschikt is (JV 2017, p.24).</p> <p>Voor woningen die niet geschikt zijn voor zonnepanelen wordt er een alternatief verkend waarbij de panelen elders geplaatst worden, zodat er ook voor deze huurders een mogelijkheid is tot verlaagde energielasten (JV 2017, p.24). Domesta is hierover in 2019 nog met de Aw in gesprek (toelichting Domesta).</p> <p>Daarnaast plaatst Domesta zonnepanelen op algemene ruimten in gestapelde bouw, om ook hier een verlaging van energielasten te realiseren (toelichting Domesta).</p> <p>Verder heeft Domesta in 2018 twee nieuwbouwprojecten aardgasloos opgeleverd. In het voormalige UWV-gebouw in Emmen aan de Boslaan, heeft Domesta 47 gasloze appartementen gerealiseerd. Ook project Amsheerd in Hoogeveen is gasloos opgeleverd (concept JV 2018, p.28).</p>	8
Emmen	Emmen	

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<u>Duurzaamheidsmaatregelen en woonlasten:</u> Het uitgangspunt bij de uitvoering van energiebesparende maatregelen is dat de huurverhoging als gevolg van de ingreep lager is dan de besparing op de energierekening (LA Emmen 2015-2020, p.15; LA Emmen 2016-2020, p.19).	<u>Duurzaamheidsmaatregelen en woonlasten:</u> Domesta voert energiebesparende maatregelen uit bij bestaande woningen, zoals het plaatsen van zonnepanelen en – boilers, zonder een huurverhoging door te voeren (JV 2016, p.45; JV 2017, p.25).	7
Beoordeling visitatiecommissie De visitatiecommissie ziet dat Domesta zich goed inzet voor de verduurzamingsopgave en kwaliteit van het woningbezit. Domesta verdient pluspunten doordat ze voorlopen op het bereiken van de doelstelling uit het sectorconvenant, door energiebesparende woningverbeteringen uit te voeren, zonnepanelen en zonneboilers te plaatsen op geschikte woningen en hoogbouw. Dit doet Domesta zonder huurverhoging door te rekenen. Daarnaast zoekt Domesta ook naar mogelijkheden om energiekosten te besparen voor huurders die bijvoorbeeld geen geschikt dak hebben voor zonnepanelen, door elders zonnepanelen te plaatsen. Tot slot is Domesta actief in het realiseren van aardgaslose woningen.		
Gemiddelde beoordeling		7,5

Thema 6: Leefbaarheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Algemeen	Algemeen	
<u>Signaleren:</u> Domesta vervult een signalerende rol in de wijken en dorpen waar zij bezit heeft in de gemeenten Coevorden, Emmen en Hoogeveen. Domesta doet dit door de inzet van wijkconsulenten, wijkconciërges en huismeesters die werken aan een prettig woon- en leefklimaat voor de huurders in de gemeenten Coevorden, Emmen en Hoogeveen (PA Coevorden 2017-2021, p.6; PA Emmen 2017-2021, p.5; PA Hoogeveen 2017-2021, p.6).	<u>Signaleren:</u> Domesta heeft wijkconsulenten, wijkconciërges en huismeesters ingezet in de gemeenten Coevorden, Emmen en Hoogeveen (JV 2015, p.27; JV 2016, p. 46; JV 2017, p.34). Zij werken aan Schoon, Heel en Veilig in de buurten en voeren onder meer de volgende activiteiten uit: <ul style="list-style-type: none"> • Faciliteren picknickplek Tuindorp; • Schoonmaken balustrades met hangjongeren; • Aanstellen vrijwilligers voor tuinonderhoud en kleine klusjes; • Opruimacties van zwerfafval en blad; • Organiseren van centrale wijkhuiskamers; • Witte Voetjes Actie (i.s.m. politie en inbraakpreventie). Daarnaast draagt Domesta financieel bij aan buurtbemiddeling in de gemeenten Coevorden, Emmen en Hoogeveen en zetten ze in op promotie en toepassing van de buurtbemiddeling (JV 2015, p.27; JV 2016, p. 46; JV 2017, p.34).	8
<u>Leefbaarheidsoverleg:</u> Domesta neemt deel aan diverse overleggen in de wijken en dorpen om in samenwerking met lokale partners en bewoners te werken aan de leefbaarheid.	<u>Leefbaarheidsoverleg:</u> Domesta is actief betrokken bij OGGz netwerken (Openbare Geestelijke Gezondheidszorg-netwerken), wijk- en sociale teams en ze spreken regelmatig met bewonerscommissies, lokale huurdersorganisaties en bewonersvertegenwoordigingen bij groot onderhoud (JV 2017, p.34). Daarnaast worden waar mogelijk ook partnerorganisaties betrokken bij het uitvoeren van activiteiten in het kader van leefbaarheid (JV 2015, p.26).	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Hoogeveen	Hoogeveen	
De Molukse Wijk in Hoogeveen heeft een speciale plek in de samenleving. Domesta werkt samen met de inwoners van de wijk, voornamelijk mensen met een Molukse achtergrond, aan behoud van vitaliteit van deze wijk (Woonvisie Hoogeveen 2017-2020, p.28).	In de Molukse wijk in Hoogeveen zijn parasolgesprekken gevoerd (JV 2015, p.26). Dit zijn gesprekken in de buurt om de huurders te bereiken. Deze methodiek om doelgroepen te bereiken heeft Domesta overgenomen van de wijkaanpak (toelichting Domesta).	7
Beoordeling visitatiecommissie		
De visitatiecommissie ziet dat Domesta zich ruim voldoende inzet voor de leefbaarheid. Domesta verdient pluspunten voor de sterk signalerende functie die zij invult in de wijken en buurten, doormiddel van de inzet van capaciteit en activiteiten. Hierin verzorgt Domesta ook maatwerk waar nodig. Daarnaast doet Domesta actief mee in de leefbaarheidsnetwerken en – overleggen.		
Gemiddelde beoordeling		7,3

Over Ecorys

Met ons werk willen we een zinvolle bijdrage leveren aan maatschappelijke thema's. Wij bieden wereldwijd onderzoek, advies en projectmanagement en zijn gespecialiseerd in economische, maatschappelijke en ruimtelijke ontwikkeling. We richten ons met name op complexe markt-, beleids- en managementvraagstukken en bieden opdrachtgevers in de publieke, private en not-for-profit sectoren een uniek perspectief en hoogwaardige oplossingen. We zijn trots op onze 80-jarige bedrijfsgeschiedenis. Onze belangrijkste werkgebieden zijn: economie en concurrentiekracht; regio's, steden en vastgoed; energie en water; transport en mobiliteit; sociaal beleid, bestuur, onderwijs, en gezondheidszorg. Wij hechten grote waarde aan onze onafhankelijkheid, integriteit en samenwerkingspartners. Ecorys-medewerkers zijn betrokken experts met ruime ervaring in de academische wereld en adviespraktijk, die hun kennis en best practices binnen het bedrijf en met internationale samenwerkingspartners delen.

Ecorys voert een actief MVO-beleid en heeft een ISO14001-certificaat, de internationale standaard voor milieumanagementsystemen. Onze doelen op het gebied van duurzame bedrijfsvoering zijn vertaald in ons bedrijfsbeleid en in praktische maatregelen gericht op mensen, milieu en opbrengst. Zo gebruiken we 100% groene stroom, kopen we onze CO₂-uitstoot af, stimuleren we het ov-gebruik onder onze medewerkers, en printen we onze documenten op FSC- of PEFC-gecertificeerd papier. Door deze acties is onze CO₂-voetafdruk sinds 2007 met ca. 80% afgenomen.

De vastgoedexpertise binnen ons bedrijf bestaat uit ca. 30 specialisten op het gebied van wonen, winkels, leisure, kantoren, bedrijventerreinen en maatschappelijk vastgoed, inclusief grond- en vastgoedstrategie, financiële advisering, contractering, project-, proces- en interim-management, organisatieadvies (inclusief maatschappelijke visitaties), communicatieadvies en gebiedsbranding. We werken onder meer voor ontwikkelaars, beleggers, financiële instellingen, woningcorporaties, gemeenten, regio's, provincies en nationale overheden in binnen- en buitenland.

ECORYS Nederland B.V.
Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam

Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

T 010 453 88 00
F 010 453 07 68
E netherlands@ecorys.com
K.v.K. nr. 24316726

W www.ecorys.nl



Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam
Nederland

T 010 453 88 00
F 010 453 07 68
E netherlands@ecorys.com

W www.ecorys.nl

Sound analysis, inspiring ideas