

Domesta

Maatschappelijke visitatie

2019–2022





Visitaties zijn een waardevol instrument tot verbetering

Raeflex is een onafhankelijk visitatiebureau dat exclusief voor woningcorporaties visitaties uitvoert. Tijdens deze visitaties wordt het maatschappelijk presteren van de corporatie op het gebied van wonen beoordeeld.

Bennekom, 4 september 2023

Visitatiecommissie

De heer H.D. Albeda | Voorzitter

Mevrouw D. Buckers | Algemeen commissielid

De heer drs. D.M. de Jong-Tennekes | Secretaris

In opdracht van Domesta heeft Raeflex de maatschappelijke visitatie woningcorporaties uitgevoerd. Daar zijn Domesta en vele belanghebbenden, waaronder huurders en gemeenten, bij betrokken. Raeflex staat voor professionele, onafhankelijke, externe visitaties bij woningcorporaties. Wij zijn geaccrediteerd door Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland. Vanaf het ontstaan in 2002 hebben wij meer dan 400 visitaties afgerond. Visiteren is de enige activiteit van Raeflex. Dit doen wij vanuit de overtuiging om onafhankelijk te zijn. Raeflex werkt met externe visitatoren: allen professionals uit de wetenschap, de overheid, het maatschappelijk middenveld en uit het bedrijfsleven.

Visiteren is een waardevol proces. Ons doel is het opleveren van een herkenbaar rapport voor opdrachtgevers. We besteden daarbij aandacht aan de relevante opgaven, de geleverde prestaties, de inrichting en flexibiliteit van de organisatie, de indrukken van belanghebbenden en de toekomstbestendigheid van het geheel.

Wij zijn aanspreekbaar op een constructief rapport met oog voor kwaliteiten, leerpunten en beleidsmatige aanbevelingen voor de toekomst. We beogen hiermee een positieve bijdrage te leveren aan de opgaven en het maatschappelijk presteren van de corporatie.

Met veel genoegen leveren wij dit rapport op. De opbouw is conform visitatiemethodiek 7. Wij feliciteren Domesta met de behaalde resultaten en hopen dat de organisatie baat heeft bij onze aanbevelingen. Aanvullend verwachten en hopen wij dat de huurders en partners van Domesta zich herkennen in het visitatierapport en kritische sparringpartners blijven voor de toekomst.

Ten slotte wil ik, mede namens Raeflex, iedereen die heeft bijgedragen aan deze visitatie en het visitatierapport hartelijk bedanken!

drs. Alex Grashof
directeur Raeflex



Inhoud

1	Position paper	4
2	Recensie en samenvatting	8
3	Maatschappelijke waarde	12
4	Maatschappelijke verankering	21
5	Besturing	27
6	Maatschappelijke capaciteit	31
7	Bestuurlijke reactie	35
Bijlage 1	Verantwoording werkwijze	37
Bijlage 2	Factsheet	38
Bijlage 3	Onafhankelijkheidsverklaringen	40
Bijlage 4	Leefbaarheidsactiviteiten Domesta	41
Bijlage 5	Bronnenlijst	43
Bijlage 6	Lijst geïnterviewde personen	44
Bijlage 7	Duiding waarderingen	45



HOOFDSTUK 1

Position paper

Domesta

“Aangenaam! Bij Domesta werken we iedere dag om te zorgen dat ieder mens, van kind tot senior, een eigen plek heeft, een veilig thuis waar ze in vrijheid en zorgeloos kunnen wonen. In dit position paper vertellen we hoe we dat de afgelopen jaren hebben gedaan. En waar we nu staan.”

Inleiding

We zijn een ondernemende, maatschappelijk gedreven organisatie. We bieden betaalbare woningen aan mensen met de laagste inkomens of voor wie dat om andere redenen moeilijk is zelf te regelen. We zijn bijzonder actief op het terrein van wonen en zorg. Duurzaamheid stuurt ons handelen. De meeste huurders weten zich prima te redden. Kwetsbare huurders die dat (nog) onvoldoende kunnen, helpen we waar nodig. We stimuleren daarom samenwerking en gedeelde verantwoordelijkheid met huurders, stakeholders en partners. Dat doen we voor de huurders van circa 8.500 reguliere huizen en 1.500 zorgeenheden, verspreid over de gemeenten Emmen, Hoogeveen en Coevorden.

Domesta is een woningcorporatie met een goede reputatie. Huurders huren graag bij ons, stakeholders werken graag met ons samen. Dat zien we niet alleen in de Aedes-benchmark, maar horen we ook van onze samenwerkingspartners. Als woningcorporaties staan we voor grote opgaven. We zijn ons ervan bewust dat we die niet in ons eentje kunnen oplossen. Daar moeten we voor samenwerken. Met huurders, gemeenten, zorgorganisaties, welzijnspartijen, aannemers, en meer. Dat samenwerken zit in ons bloed. We kijken buiten de muren van onze organisatie en over de schutting van onze bevoegdheden. Daarvoor kleuren we soms precies tegen het randje van de Woningwet aan. Maar daarbij staat altijd centraal: we doen wat het beste is voor de huurder.

Dat alles maakt dat mensen graag bij Domesta werken. De organisatie wordt als een 'warm bad' omschreven, waar het heerlijk is om in te gaan zitten, maar ook lastig is om uit te vertrekken. De passie waarmee Domestianen dagelijks hun werk doen geeft energie. Tegelijkertijd kan het soms frustrerend werken als andere organisaties niet net zo hard met ons meelopen. Daar moeten we ons bewust van zijn. Hoe dat concreet zit? Dat beschrijven we hierna.



Wat hebben we gedaan?

In 2019 hebben we aan een nieuw ondernemingsplan gewerkt, dat in 2020 is vastgesteld. Er is een verschuiving op thema's geweest. We willen onze tijd en energie zo inzetten, dat we de meeste impact voor de huurder kunnen maken. Dat hebben we in de jaren daarvoor gedaan op het thema betaalbaarheid. Die inzet hebben we doorgezet. Maar we hebben meer focus en nadruk gelegd op het thema leefbaarheid. En we hebben de duurzaamheidsstrategie aangepast. Wat het effect van deze inzet is geweest, beschrijven we per thema.

Het uitvoeren van onze plannen is in een bijzondere tijd gebeurd. In het begin van 2020 kwamen we in een lockdown om de verspreiding van het Coronavirus tegen te gaan. Toen de maatregelen versoepeld werden, gingen we met verschillende organisaties het gesprek aan om te kijken wat zij gemerkt hebben van de maatregelen. Hierin werd geconstateerd dat er veel eenzaamheid was, met name onder ouderen en dan in het bijzonder in de verpleeghuizen. De Sociale Staat van Nederland van het Sociaal en Cultureel Planbureau gaf aan dat het gevoel van eenzaamheid bij 75-plussers verdubbelde.

In 2021 hebben we Corona onder controle gekregen en hebben we de controle weer verloren. Een forse vaccinatiecampagne leidde tot versoepelingen in de zomer en het najaar. Een nieuwe Coronavariant leidde tot een nieuwe lockdown aan het einde van het jaar.

In de loop van het eerste kwartaal in 2022 werd de ene crisis door de andere vervangen: geen Corona meer maar wel een Russische inval in het buurland Oekraïne. Bijna 10 miljoen Oekraïners ontvluchtten het Russische geweld. Er kwam een olie-embargo en gasleveringen uit Rusland werden teruggeschroefd, waardoor energieprijzen enorm stegen. Dat werkte door in alles: de energierekening, boodschappen, vervoer en bouwrijzen.

In die omstandigheden voerden we ons werk voor de huurders uit. Dat was, en is niet altijd even makkelijk. Het vraagt flexibiliteit. Het vraagt soms andere focus dan we in onze strategie hebben bedacht. En het vraagt vooral extra energie om de verbinding met elkaar te houden.

Die flexibiliteit en verbinding is fysiek tot uiting gekomen in ons nieuwe kantoorpand. Met een flink hergebruik van materialen hebben we niet alleen de toegang tot het gebouw compleet veranderd, ook de werkplekken hebben een upgrade gekregen. Je krijgt bij Domesta een warm welkom als je binnenkomt, er zijn prettige, flexibele werkplekken en er is volop ruimte voor ontmoeting. Zowel formeel, met vergaderruimtes die hybride werken mogelijk maken, als informeel bij zithoekjes en één koffieautomaat per afdeling. De vrijheid die collega's in het werk hebben, zie je terug in het gebouw.

Leefbare buurten

Er zijn steeds meer huurders met een zorg- of ondersteuningsvraag. Dat zet de leefbaarheid onder druk. Daarom hebben we in 2020 vastgesteld dat leefbaarheid ons belangrijkste thema is. Daarvoor richtten we een fonds van €250.000,- per jaar in. Collega's konden hiervan net even wat extra's doen. En dat hebben ze gedaan. De meeste kosten daarvan bleven binnen onze reguliere leefbaarheidsbegroting. Het fonds is slechts beperkt benut.

In 2020 kwamen we voor het eerst in een lockdown en ondernamen we actie. Zo belden we bijvoorbeeld dagelijks huurders die 75 jaar en ouder zijn om te vragen hoe het met ze ging. In het najaar stuurden we alle huurders een kaartje om te laten weten dat we aan ze dachten. Dat leverde hartverwarmende reacties op. En we werkten samen met zorgorganisaties. Aan de Schutse in Coevorden regelden we een hoogwerker waardoor familie elkaar op afstand konden zien.

Die activiteiten zetten we door in 2021 en 2022. Toen het weer een beetje kon, zochten we mensen weer meer op. In 2021 gingen de wijkconsulenten en wijkbeheerders ruim 1.500 keer op huisbezoek, het jaar daarna ruim 1.600. We gingen onder andere in gesprek met inwoners van De Arend door een kopje soep rond te brengen. We sloten aan bij het NK Tegelwippen. We organiseerden samen met andere partners gezellige ochtenden en middagen met koffie, thee en spelletjes.

Een nette buurt zorgt ervoor dat mensen het prettiger vinden om daar te wonen. Daarom hebben we Basistuinen in het leven geroepen. Tegen een klein bedrag helpen we mensen om hun tuin eenmalig weer goed op orde te krijgen. Ook hebben we een samenwerking met Wijkbedrijf Buurtservice in Emmen opgestart. Mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt helpen kwetsbare huurders om de tuin op orde te krijgen als dat nodig is. Ook kunnen mensen een tuinabonnement voor het onderhoud afsluiten.

Naast alle 'leuke' activiteiten houden we goed in de gaten welke wijken en buurten extra aandacht verdienen. Daarvoor maakten we niet alleen wijkanalyses over een hele wijk, maar ook buurtanalyses als we dachten dat er op kleinere schaal iets speelt. De informatie die we ophalen helpen ons om te bepalen wat we moeten organiseren in een wijk. Of dat nu in de stenen of aan de menselijke kant is – of allebei.

Betaalbaar wonen

Huurders van Domesta hebben ten opzichte van het landelijke gemiddelde een relatief laag inkomen. Dat betekent dat de inzet op betaalbaarheid belangrijk blijft. We hebben daarvoor nieuw betaalbaarheidsbeleid gemaakt. Dit is breder en omvangrijker dan het 'huurbeleid' dat corporaties normaal vaststellen. We hebben alles meegenomen wat onder betaalbaarheid valt: het huurbeleid, maatwerk dat we bieden, servicekostenbeleid en een sociaal incassobeleid. Zo houden we overzicht op onze inzet.

De grootste uitgave voor onze huurders zijn de huur en, zeker sinds 2022, de energiekosten. Daarom hebben we het streefhuurpercentage van 68,5% gelijk gehouden. Onze gemiddelde huur blijft relatief laag: €522 ten opzichte van een sectorgemiddelde van €561 in de meest recente Aedes-benchmark. En we hebben de investeringen in verduurzaming opgeschroefd. Om goed zicht te houden op het effect van ons beleid op de positie van de huurder, voeren we gezamenlijke woonlastenonderzoeken uit. Dat doen we in 2023 weer.

We willen liever voorkomen dan genezen. Daarom werken we samen met welzijnsorganisaties als er sprake is van een beginnende huurachterstand. Deze samenwerking verloopt goed. De Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening heeft de gemeente hier ook een rol in gegeven. Iedere gemeente werkt er anders mee.

In ons dagelijkse werk komen we schrijnende situaties tegen. Mensen die maatwerk verdienen. De oudere met reuma die de thermostaat écht wat hoger moet houden, maar daarmee een torenhoge energierekening heeft. De alleenstaande moeder met een ziek zoontje, die ze wekelijks met de auto naar een ziekenhuis ver weg moet brengen en daardoor net niet meer rondkomt. De jongeman die op zichzelf is gaan wonen, maar geen idee heeft hoe het werkt met alle toeslagen. Deze mensen boden en bieden we maatwerk. Soms door vertrouwen te winnen, soms door samenwerking met andere organisaties, door de VoorzieningenWijzer in te zetten, of door de huur tijdelijk te verlagen. Onze bespaarcoach denkt op een positieve manier mee en zoekt samen met de huurder naar oplossingen. We zijn trots op deze gezamenlijke inzet.

Voldoende passende huizen

De woningmarkt is veranderd. Op lange termijn laten onderzoeken nog steeds zien dat de vraag naar sociale huurwoningen afneemt. Bovendien hebben we driedubbele vergrijzing in de regio. Er zijn steeds meer ouderen, ouderen worden ouder en er trekken meer jongeren weg dan er terugkomen. Op korte termijn is er een tekort aan huizen. Waar je tot voor kort als starter nog een huis kon kopen in ons werkgebied, is dat nu praktisch onmogelijk. Daarom zien we de vraag naar sociale huurwoningen oplopen. Migratie speelt hier ook een rol in.

Door al die ontwikkelingen hebben we ervoor gekozen om ons portefeuilleplan aan te passen. De realisatie van de afgelopen jaren stond nog in het teken van krimp. Maar van krimp zijn de onderzoeken de afgelopen jaren naar stabilisatie gegaan, soms zelfs groei. Dat hebben we in concrete plannen voor de komende jaren omgezet en daar hebben we nieuwe prestatieafspraken over gemaakt. Daarbij houden we rekening met de demografische veranderingen. Er is een cultuuromslag gaande in de organisatie. We kijken meer dan ooit tevoren naar niet alleen de stenen, maar ook naar de mens. Hoe willen we dat mensen met elkaar samenwonen? Hoe ziet de huurder van de toekomst eruit en wat voor huizen moeten we daarvoor bouwen? We richten ons op nieuwe concepten en vooral ook op meer seniorgeschikte huizen. Dat doen we allemaal zonder de betaalbaarheid te vergeten: 85% van de huizen blijft onder de eerste aftoppingsgrens.

Dat heeft tot een aantal mooie projecten geleid. Bijvoorbeeld de Eendrachtshof in Coevorden: 51 levensloopgeschikte huizen rondom 3 hofjes, met op de begane grond van het gebouw met appartementen een buurthuis. En we namen het besluit om De Arend, 100 appartementen in Hoogeveen, te gaan slopen en te vervangen door nieuwbouw: circulair gebouwd, duurzaam en toekomstbestendig. In totaal sloopten we 249 huizen en bouwden we er 119.

Om het zoeken naar een woning makkelijker te maken, lanceerden we in 2020 een gezamenlijk woonruimteverdeelsysteem: Thuis Kompas. Alle huurwoningen van corporaties in Drenthe (en een aantal aangrenzende gemeenten) worden hierop gepubliceerd. Mensen kunnen zich gratis inschrijven en op de woningen van alle corporaties reageren.



Soms kan je met kleine aanpassingen aan je huis, toch langer thuis blijven wonen. We hebben daarom een medewerker Langer Thuis om maatwerk te bieden met kleine ingrepen. En we hebben met de drie gemeenten een Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) convenant afgesloten. Zo voeren wij preventieve maatregelen uit en komt de gemeente in beeld als de Wmo aan zet is om aanpassingen te doen.

We verhuren veel zorgvastgoed. Door de vergrijzing weten we dat zorg in de toekomst niet meer zo georganiseerd kan worden als het nu is. We hebben een omslag gemaakt naar wonen met zorg, in plaats van enkel en alleen zorgvastgoed. Dat kan zowel in de 'reguliere' huizen (zoals hierboven beschreven) als ook in onze zorgwoningen. Ontmoeting en inclusiviteit zijn hierbij leidend. Om risico's in de verhuur te verminderen hebben we jaarlijks risicoanalyses uitgevoerd. We werken nauw samen met de zorgorganisaties.

Als slotstuk is er nog een ontwikkeling mogelijk in het ophalen van de vraag. De vorige jaren hebben in het teken gestaan van een nieuwe dynamiek op de woningmarkt. En we hebben onze interne organisatie verbeterd. We zijn nog niet actief de boer op gegaan om de vraag naar nieuwe woonvormen op te halen. We hebben dit wel meegenomen in de verschillende woningmarktonderzoeken die we samen met gemeenten hebben uitgevoerd.

Energiezuinig wonen

De afgelopen jaren is de duurzaamheidsstrategie volledig omgegooid. Waar we ooit werkten met energielabels en tussendoelen als 'gemiddeld label B in 2020' (wat we in 2018 al haalden), hebben we de strategie nu op orde. We weten wat we moeten doen om de doelen van het Klimaatakkoord te halen en hebben dat in 2020 vastgelegd in een Routekaart. Daarin staat concreet hoe we onze huizen de eerstvolgende jaren gaan verduurzamen, met een doorkijk naar 2050. We richten ons daarvoor nu eerst op het verminderen van de warmtevraag.

Naast die langetermijnstrategie hebben we ervoor gekozen om soms een extra stapje te doen. Om te pionieren. Zo gaan we 8 circulaire en biobased huizen, gebouwd in de fabriek, plaatsen in Nieuwlande. We werkten met 'duurzame verkenners' om te experimenteren met 10 verschillende verwarmingssystemen. We deelden in de energiecrisis kleine energiebesparende maatregelen uit aan al onze huurders en verlaagden de huurprijs van huizen met een DEFG-energielabel. We legden zonnepanelen op de daken van meergezinswoningen. En aan de Eikenlaan in Hoogeveen plaatsten we een accu die de stroom van de zonnepanelen op het dak opslaat.

Tot slot

Met het werk van de afgelopen jaren hebben we een bijdrage geleverd aan de eigen plek, een veilig thuis waar ieder mens in vrijheid en zorgeloos kan wonen. Zijn we daar al? Nee. We zijn de afgelopen 15 jaar van crisis naar crisis gegaan. Elke keer worden onze huurders op een andere manier geraakt. Dat vraagt regelmatig andere oplossingen van ons als woningcorporatie. En dat vraagt dat wij van tijd tot tijd opnieuw vooruit moeten kijken. Naar de opgaven die op ons afkomen. Dat gaan we tijdens en na deze visitatie ook weer doen. Zo maken we nieuwe keuzes, om de huidige huurder én de huurder in de toekomst zo zorgeloos mogelijk te kunnen laten wonen.

HOOFDSTUK 2

Recensie en samenvatting

Terugblik op visitatie 2015-2018

De vorige visitatie van Domesta was in 2019 en besloeg de jaren 2015-2018. De commissie constateerde in 2019 dat Domesta ruim voldoende tot zeer goede prestaties heeft geleverd, die passen bij de volkshuisvestelijke opgaven in haar werkgebied en bij haar financiële mogelijkheden. Er was waardering voor het voortvarend oppakken van de duurzaamheidsopgave en de uitgebreide analyses over zorgvraag en -aanbod, waardoor weloverwogen en juiste keuzen zijn gemaakt over zorgvastgoed. Domesta kende een sterke lokale verankering en toonde zich bewust van haar maatschappelijke taak en verantwoordelijkheden. Aan de hand van de opgaven is de strategie bepaald en zijn belanghebbenden betrokken. Over het algemeen waren de belanghebbenden zeer tevreden over de prestaties van Domesta. De waardering in cijfers sloot hierbij aan; variërend van 7,0 tot 8,1 op alle onderdelen.



“Bij Domesta staan huurders centraal. Er wordt gedacht met, voor en vanuit de huurders”



De commissie heeft destijds geen grote verbeterpunten geconstateerd. Wel zag zij optimalisaties op de volgende onderwerpen (verkort weergegeven):

- de opgaven duidelijker aan de begrotingen relateren (overkoepelende weergave die verbindt);
- beter vastleggen van het financieel offer bij investeringsbeslissingen;
- het meer aan de voorkant samen optrekken met belanghebbenden, waardoor duidelijker wordt wat men van elkaar verwacht en nodig heeft.

Aan deze optimalisaties heeft Domesta aandacht besteed, al was dat niet altijd eenvoudig. In de wijze van rapporteren om de begroting te relateren aan de opgaven toont Domesta zich zoekende. Het is een proces van trial-and-error gericht op verbetering. Wel bemoeilijkte COVID-19 het contact met belanghebbenden, desondanks heeft Domesta in 2020 haar strategische koers herijkt en daarbij de belangrijkste stakeholders betrokken. Bovendien betreft Domesta de belangrijkste stakeholders bij haar nieuwe strategische koers.

Resultaten visitatie 2019-2022

Position paper Domesta

Domesta acteert vanuit een brede focus op wonen. Een eigen veilig thuis staat hierbij centraal, om in vrijheid zorgeloos te kunnen wonen. Domesta is zelfverzekerd; zij heeft een goede reputatie bij huurders, medewerkers en stakeholders. Dat samenwerken een gegeven is; en 'in het bloed zit' is herkenbaar voor de commissie. Domesta heeft zich wendbaar en oplossingsgericht opgesteld vanuit de intrinsieke wil om het beste voor de huurder te doen. De ontwikkeling van de interne organisatie staat zeker op het netvlies van Domesta maar krijgt geen tot beperkte aandacht in de position paper. Voor het overige herkent de commissie de position paper als passend. Het is een goede weergave van waar Domesta staat.

Typering van Domesta

Domesta is met ruim 10.900 verhuureenheden een grotere woningcorporatie. Zij is actief in de gemeenten Coevorden, Emmen en Hoogeveen. Met bijna 1.500 eenheden wordt een substantieel deel van de woningen van Domesta aangemerkt als zorgvastgoed. Aan het begin van de visitatie periode werd het werkgebied getypeerd als een anticiperregio, met afnemende vraag naar woningen. Inmiddels is sprake van stabilisatie en mogelijk beperkte groei. Het verbinden van de oost-westverbinding met het Duitse snelwegennet voedt deze gedachte van vooral lokale bestuurders.

De gemiddelde inkomens zijn in de regio relatief laag. Betaalbaarheid en vroegsignalering is al langere tijd een belangrijk aandachtspunt van Domesta. Tegelijkertijd is duidelijk dat Domesta niet alle opgaven alleen aankan. Zij werkt intensief samen met welzijnspartijen en zorginstellingen om zoveel mogelijk mensen een passende, leefbare en veilige woonomgeving te bieden. Daarnaast wordt samengewerkt met gemeenten en huurderorganisaties. De sociaal, meelevende kant van Domesta is sterk ontwikkeld. De corporatie is zeer actief om de huurders betaalbare en duurzame woningen te bieden in een leefbare omgeving. De blik op deze opgaven is breed: Domesta wil echt merkbaar betekenis hebben voor de huurders die knel komen te zitten. Daarbij zoekt de corporatie de grenzen op en waar nodig biedt ze maatwerk om te helpen. Hoewel de financiën op orde zijn is de sturing van de "harde kant": de financiële sturing en vastgoedplanning minder sterk ontwikkeld. Op dat punt heeft Domesta wel actie ondernomen voor meer transparantie en betere planning. Mede door prudent beleid uit het verleden beschikt Domesta over een stevig fundament.

Resultaten voor huurders staan centraal

Bij Domesta staan huurders centraal. Er wordt gedacht met, voor en vanuit de huurders. Typerend is de maatwerk-huur en een landelijk gemiddeld lagere huur. Het levert bovendien mooie producten en samenwerkingen op. Enkele voorbeelden zijn de VoorzieningenWijzer, gratis zonnepanelen, de Smederijen, waarbij bewoners de mogelijkheid krijgen eigen plannen te smeden en de Alliantie van Kracht om armoede in de toekomst tegen te gaan. Domesta laat zien bereid te zijn om een stapje extra te zetten. Er is een duidelijke focus gericht op het actief betrekken van mensen bij de samenleving. Domesta speelt in dit proces een faciliterende rol. Dit wordt actief uitgedragen door de bestuurder en in de praktijk gebracht door de organisatie. Dit congruente beeld levert positieve waardering op van de huurdersorganisaties. Het is voor huurderskoepel SAM lastig om negatieve zaken te noemen; Domesta doet het goed!

Kracht van Domesta

Domesta is maatschappelijk geëngageerd en heeft een sterk ontwikkeld sociaal profiel. Met een breed georiënteerde mensgerichte blik wordt out of the box gedacht in het belang van huurders. Volkshuisvestelijk zijn betaalbaarheid en leefbaarheid de belangrijkste speerpunten van het beleid. Duurzaamheid volgt daar kort achter. Niet alleen omdat dit financiële voordelen oplevert voor huurders, maar ook vanuit een intrinsieke overtuiging dat dit maatschappelijk wenselijk is. Daarnaast vervult Domesta vaak een trekkers- en verbindersrol bij sociaal-maatschappelijke ontwikkelingen in het werkgebied. Domesta toont zich duidelijk verbonden met het welzijn van de huurders in het werkgebied.



Aandachtspunten voor Domesta

Aandachtspunt is de meer zakelijke kant van de organisatie. Het gaat dan vooral om de financiële en vastgoedsturing. De organisatie trekt inmiddels een been bij, maar is er nog niet. Een goed voorbeeld hiervan is het asset management. Lang is veel aandacht uitgegaan naar individuele ingrepen gericht op maatwerk. Een betere balans tussen generiek en maatwerk is wenselijk, waarbij soms met generieke oplossingen dezelfde doelen simpeler bereikt kunnen worden. Andere aandachtspunten zijn het activeren van huurders (onderuitputting leefbaarheidsfonds) en de balans tussen opstarten en afmaken van nieuwe initiatieven. Er wordt veel gestart met onvoldoende aandacht voor afhechting en follow-up.

Mogelijkheden en kansen

Belangrijke kansen voor Domesta liggen vooral bij de samenwerkingen. Bijvoorbeeld in de zorg. De verwachting is dat de zorgvraag toe gaat nemen terwijl er een tekort is aan personeel. Dit vraagt om creatieve oplossingen, waarbij ook buiten de gebaande paden wordt gedacht. Geen enkele partij kan dit alleen. De belangen zijn verweven en dienen gezamenlijk opgepakt te worden. Het is een niet geringe uitdaging en een kans om bijvoorbeeld met preventieve maatregelen de toekomstige zorgvraag in te dammen. Verder zijn er kansen bij de Alliantie van Kracht en bij de toenemende vraag naar nieuwbouw. In de visitatieperiode is niet veel gebouwd, maar de woningmarkt is gekanteld.

Risico's en dilemma's

Krachten en risico's zijn vaak aan elkaar verbonden. Dat geldt ook voor Domesta. De organisatie biedt veel ruimte voor initiatieven en zoekt kansen. Een belangrijk risico is dat er te weinig wordt geprioriteerd waardoor overzicht minder wordt en initiatieven niet afgerond. De OR noemt in dit verband de Peddy app en coachend leidinggeven. Ook de dilemma's zijn hieraan gekoppeld: hoe houd je overzicht als je overal maatwerk wil leveren? Paradoxaal genoeg is het antwoord: standaardisatie van enkele verschillende uitkomsten. Het voorbeeld van de keukens in hoofdstuk 6 laat zien dat dit niet/nauwelijks ten koste hoeft te gaan van de wenselijke uitkomst voor huurders, terwijl de bedrijfsvoering verbetert. Een ander dilemma betreft het vervullen van een trekkersrol. Vanuit een intrinsieke drive wil Domesta soms graag een maatschappelijke bijdrage leveren. Zij is echter niet altijd de eerst aangewezen organisatie en laat dan voor de partner mogelijk te weinig ruimte of komt te ongeduldig over.

Beleidsagenda

De commissie constateert dat Domesta op veel onderdelen (zeer) goed presteert. Tegelijkertijd zijn er onderwerpen die aandacht behoeven. De commissie geeft Domesta de volgende verbetersuggesties mee.

1. De verbetering van de harde kant van de organisatie is al ingezet. Dit is onder andere zichtbaar bij vastgoedsturing en managementinformatie. Zet deze ontwikkeling door. Trek het been bij, in balans met het sociale profiel van Domesta.
2. De woningmarkt is gekanteld. In het werkgebied is nu geen sprake van krimp. Het periodiek monitoren van ontwikkelingen is een slimme zet. Ga met gemeenten op zoek naar scenario's gericht op beheerste en flexibele groei. Kijk niet alleen naar aantallen, maar ook naar de kwalitatieve vraag, bijvoorbeeld op Thuis Kompas. Besteed bij nieuwbouwprojecten expliciet ook aandacht aan wederkerigheid en neem gemeenteraden mee in de afwegingen. Lever zoals gebruikelijk maatwerk per gemeente.
3. Het leveren van passende zorg wordt de komende jaren een flinke uitdaging. De zorgvraag neemt naar verwachting toe en het aantal arbeidskrachten af. Zoek partners die net als Domesta bereid zijn om in oplossingen te denken. Besteed hierbij aandacht aan preventieve maatregelen ter beperking van de toekomstige zorgvraag en de financiering van deze maatregelen. Neem ook verzekeraars mee in deze discussie.
4. Op verschillende terreinen zijn veranderingen voorzien. Bijvoorbeeld in de zorg en bij nieuwbouw. Benoem vooraf doelen en beoogde resultaten en maak duidelijke afspraken over wie wat oppakt. Evalueer periodiek (jaarlijks of om het jaar) de samenwerkingen met de belangrijkste partners. Kijk naar de grenzen en mogelijkheden van alle betrokkenen en pas aan waar wenselijk/nodig.
5. Overweeg om af en toe uitsluitend te agenderen en niet naar voren te stappen bij de uitvoering, zodat een andere organisatie de eigen rol oppakt.
6. Het is Domesta gelukt om het relatief hoge verloop onder het personeel goed op te vangen. Tegelijkertijd is duidelijk dat de komende jaren door pensionering vacatures ontstaan op enkele sleutelposities. Anticiperend hierop is kennisborging belangrijk. Leg bewezen werkmethodes vast in processen en draag relaties en inzichten over.

Samenvattend oordeel

Maatschappelijke waarde	Maatschappelijke verankering	Besturing	Maatschappelijke capaciteit
<p>Sterke punten</p> <ul style="list-style-type: none"> + Mensgericht en huurder centraal. + Brede sociale blik. + Creatief en denkt in mogelijkheden. <p>Leerpunten</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Maatwerk hoeft niet standaard te zijn. ➤ Evalueer effectiviteit van acties. <p>Oordeel commissie: Zeer goed</p>	<p>Sterke punten</p> <ul style="list-style-type: none"> + Integrale blik op de samenleving. + Drijvende kracht met initiatief en lef. + Samenwerken is vanzelfsprekend. + Is bereid een stap extra te zetten in het belang van de huurders. <p>Leerpunten</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Evalueer relaties met huurders en huurdersorganisaties. ➤ Zoek met partners naar effectieve en duurzame zorgverlening. <p>Oordeel commissie: Zeer goed</p>	<p>Sterke punten</p> <ul style="list-style-type: none"> + Duidelijke visie die periodiek wordt geijkt. + Blik gericht op brede sociale context. + Relatie bestuur en RvC is opener geworden. <ul style="list-style-type: none"> • <i>betrokkenen houden elkaar scherp.</i> <p>Leerpunten</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Meer aandacht voor afhechten van initiatieven (evalueer en kies). ➤ Versterk de grensbewaking: sla piketpaaltjes. ➤ Verdient nieuwbouw meer aandacht? <p><i>Geen oordeel vereist</i></p>	<p>Sterke punten</p> <ul style="list-style-type: none"> + Domesta staat er goed voor. <ul style="list-style-type: none"> • <i>prestaties, risico's en waardering</i> + Open organisatie die veel vertrouwen geeft aan medewerkers. <ul style="list-style-type: none"> • <i>aantrekkelijke werkgever</i> + Is wendbaar en bereid om te leren. <p>Leerpunten</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Verloop personeel en toekomstige vacatures op sleutelposities. ➤ Balans tussen standaard en maatwerk. ➤ Doorontwikkeling zakelijke kant van de organisatie. <p><i>Geen oordeel vereist</i></p>



HOOFDSTUK 3

Maatschappelijke waarde

Het visitatieveld Maatschappelijke waarde richt zich op de prestaties van de corporaties, in verhouding tot de maatschappelijke en volkshuisvestelijke opgaven.

De visitatiecommissie vormt hierover zelf een oordeel, en brengt in beeld hoe huurders en belanghebbenden deze prestaties waarderen en welke leerpunten er voor de toekomst uit te trekken zijn. Deze leerpunten kunnen voortkomen uit het versterken van wat goed gaat en uit het leren van wat niet goed gaat.

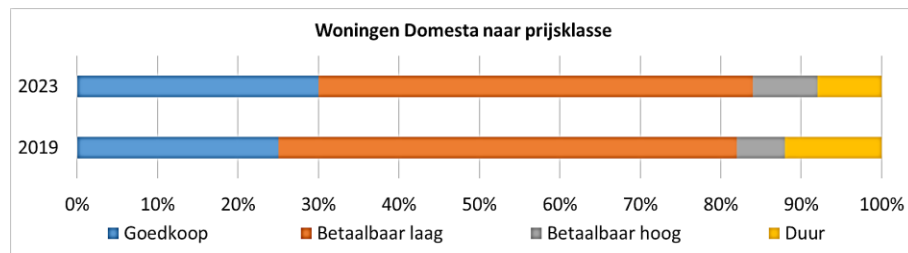
In overleg tussen commissie en corporatie is afgesproken om de maatschappelijke waarde van Domesta te onderzoeken aan de hand van de volgende opgaven:

1. Betaalbaar wonen
2. Voldoende passende huizen (inclusief wonen met zorg)
3. Leefbare buurten
4. Energiezuinig wonen





Betaalbaar Wonen



In het zuiden van Drenthe is relatief meer armoede dan in de rest van Drenthe. Lange tijd waren koopwoningen relatief goedkoop en daarmee voor veel mensen financieel bereikbaar. Door recente prijsstijgingen is dat veranderd. Het belang van voldoende sociale huurwoningen in de regio neemt hierdoor toe. Betaalbaarheid is al lang een belangrijk aandachtspunt van Domesta. In de visitatieperiode is de door Domesta gevraagde huur ten opzichte van de maximaal te vragen huur gedaald van 70% in 2019 tot 67% in 2023. Deze afname is breed ingezet. Bij verdere uitsplitsing naar woningen voor jongeren, studenten, senioren, (grote) gezinnen en 1-2 persoonshuishoudens is een daling waarneembaar. In de DAEB-tak is een afname zichtbaar tot 63% in 2022.

Domesta vindt het belangrijk om achterstand vroeg te signaleren. Met wijkconsulenten, wijkbeheerders en huismeesters heeft Domesta ogen in de wijk/buurt. Door samen te werken met welzijnspartners worden inzicht en aanpak aangescherpt. Hierdoor lukt het Domesta om escalatie van problemen te voorkomen.

Bij betaalbaarheid heeft Domesta een ruime taakopvatting. Er is een breed scala van activiteiten ontwikkeld. Bijvoorbeeld de VoorzieningenWijzer, die is opgezet door gemeenten en corporaties. De VoorzieningenWijzer ondersteunt huurders bij het realiseren van besparingen. Bijvoorbeeld bij het aanvragen van toeslagen en ontheffing van gemeentelijke belastingen. Ook wordt geholpen bij het aangaan van een beter energiecontract of verzekeringen. De gesprekken met huurders dragen bij aan bewustwording en leveren per huishouden een gemiddelde besparing op van ruim €500 euro. Andere in het oog springende activiteiten op dit thema zijn: tijdelijke huurverlaging van woningen met energielabel D, E, F en G; het uitdelen van energiebesparende materialen op de Domesta Doe Dag (4.500 huurders

bereikt); bespaarcoaches die huurders op weg helpen en gastlessen op scholen geven; het betaalbaarheidsfonds en het leefbaarheidsfonds (gezamenlijk jaarlijks 500.000 euro) en de Alliantie van Kracht, een netwerk van ruim veertig organisaties, die intergenerationele armoede in de Veenkoloniën bestrijden. Zelfs is Domesta bereid de huur tijdelijk te verlagen bij schrijnende situaties.

Huurders

De huurders zijn vertegenwoordigd in huurdersorganisaties per gemeenten en hebben een gezamenlijk huurdersplatform SAM om algemene afspraken te maken. De huurderorganisaties zijn zeer positief over de prestaties van Domesta op betaalbaar wonen. Domesta heeft oog voor de belangen van huurders en denkt met hen mee. De huurdersorganisaties noemen als voorbeeld de €100 lagere woonlasten van woningen met een relatief slecht energielabel. Bij de huurverlaging heeft Domesta oog voor de meest gunstige uitvoering voor huurders.

Ook zijn de huurdersorganisaties tevreden met de gemiddelde huur ten opzichte van de maximaal te rekenen huur (68,5%). Verder zijn ze blij met de positieve effecten van de VoorzieningenWijzer. Voor de introductie van de VoorzieningenWijzer in Emmen was er al wel een ander product, maar dat was minder uitgebreid. Zij zien de komst van de VoorzieningenWijzer als een verbetering.

Partners

De gemeenten zijn positief over de inzet en prestaties van Domesta op betaalbaar wonen. Zij noemen vroegsignalering, bespaarcoaches, de VoorzieningenWijzer en de gratis zonnepanelen. Domesta doet dit gezamenlijk. Bijvoorbeeld in de Alliantie van Kracht, gericht op de bestrijding van intergenerationele armoede. Domesta toont oog voor betaalbaarheid en energiearmoede en draagt bij aan sociale projecten. In Emmen liep de introductie van de VoorzieningenWijzer minder soepel dan in de andere gemeenten. De gemeente had in hun ogen een vergelijkbaar product, maar bood dat niet actief aan. Zij ziet liever zelfredzame burgers. Domesta, en de andere corporaties, zagen in de VoorzieningenWijzer een duidelijke verbetering ten opzichte van het bestaande aanbod. De overbrugging van dit verschil van inzicht heeft (te) lang geduurd. Emmen heeft in dit proces 'meegestribbeld'. Alle partijen zijn tevreden met de gevonden oplossing. De VoorzieningenWijzer gaat er komen en is voorlopig tijdelijk actief (3 jaar).



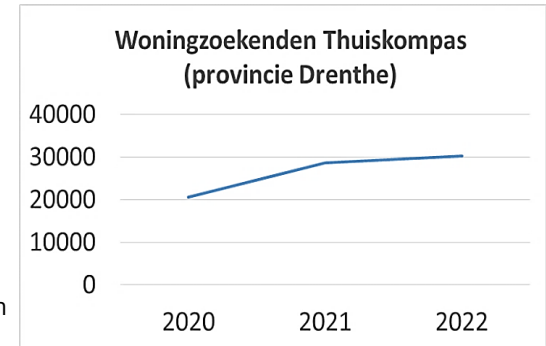
De collega-corporaties geven aan dat betaalbaar wonen een belangrijk thema is in de regio. Er wordt regelmatig gezamenlijk woonlastenonderzoek gedaan. De inkomens van de sociale huurders zijn relatief en absoluut laag, waardoor er bij huurders geen ruimte is voor hogere huren. Dat betekent dat corporaties weinig keus hebben. Ook bij de VoorzieningenWijzer zijn de corporaties gezamenlijk opgetrokken. De eerste ideeën hiervoor zijn ontstaan binnen Domesta. De corporaties zijn blij met dit gezamenlijke product.

Commissie

De commissie is onder de indruk van de prestaties van Domesta op het thema betaalbaar wonen. Het door de commissie opgehaalde beeld is dat er op dit gebied een grote opgave is in het werkgebied. Domesta is zich daarvan bewust, toont zich betrokken en gaat creatief aan de slag. Zij heeft oog voor maatwerk waar nodig en kijkt breed naar betaalbaarheid. De commissie is vol lof over de VoorzieningenWijzer, een voorbeeld voor andere corporaties. De impact van het product op de financiële huishouding van sociale huurders is veel groter dan realiseerbaar met enkel huurbeleid. Bovendien draagt de financiële bewustwording bij aan individuele groei.

Voldoende passende huizen (inclusief wonen met zorg)

Aan het begin van de visitatieperiode werd het werkgebied van Domesta getypeerd als een gebied met afnemende vraag naar woningen. In overeenstemming met dit beeld zijn 249 woningen gesloopt. In de huidige situatie wordt gesproken van stabilisatie. Vooruitkijkend wordt gedacht aan groei. In de visitatieperiode heeft Domesta 119 woningen gebouwd. Er zijn plannen om de komende jaren meer te bouwen.



Domesta heeft niet alleen oog voor aantallen. Zij wil graag passende huisvesting bieden en heeft daarbij oog voor specifieke groepen. In Hoogeveen is samen met de zorgorganisatie en de ouders van toekomstige bewoners een nieuwbouwproject gerealiseerd voor begeleid wonen. Ook is er nieuw beleid gemaakt voor huurwoonwagens (+10). Statushouders worden volgens afspraak gehuisvest en er is creatief gedacht in oplossingen bij de huisvesting van Oekraïners. In Ossehaar in Coevorden zijn 80 woonunits gerealiseerd met een voorzieningengebouw. Hier kunnen 120 mensen wonen. In Hoogeveen is het oude kantoor van Domesta beschikbaar gesteld. Hier kunnen 70 mensen terecht. In Emmen wilde Domesta woonunits realiseren, maar had de gemeente alternatieven die de voorkeur kregen.

Wonen met zorg

De focus van gemeenten is gericht op het creëren van woon-zorgzones. In deze zones zijn voorzieningen dichtbij en is de openbare ruimte door de gemeente zorgbestendig ingericht. Gemeenten en Domesta zien dat er meer nodig is, waarbij Domesta minder vanzelfsprekend wil aansluiten bij instituties en meer bij bewoners. De vergrijzingsopgave is groot en de daaraan gekoppelde zorgvraag leidt tot een heroriëntatie op de oplossingen: Domesta zet in op geschikte woonvormen. Er is een Wmo-convenant afgesloten, zodat huurders langer thuis kunnen blijven wonen. Via de medewerker Langer Thuis kunnen fysieke aanpassingen in huis geregeld worden. Daarnaast is levensloopbestendig wonen een belangrijk thema voor Domesta.



Domesta besteedt niet alleen aandacht aan de fysieke wensen van haar huurders. In Coronatijd toonde zij een ruime mate van creativiteit bij het maken van contact met en tussen huurders: er is gebeld met oudere huurders (75+), er is Bingo gespeeld op afstand, er zijn kaartjes gestuurd naar alle huurders, wijkconsulenten gingen op huisbezoek en er is een hoogwerker ingezet om contact met ouderen mogelijk te maken. Domesta toont zich hiermee betrokken bij de wensen van haar oudere/zorgbehoevende huurders.

Huurders

Huurdersplatform SAM ziet dat Domesta werk maakt van andere typen huisvesting. Tegelijkertijd geeft zij aan het lastig te vinden hierover mee te praten. Bewoners hebben behoefte aan passende en prettige huisvesting. SAM kent Domesta als een organisatie die maatwerk wil leveren en ziet dat dat lukt. De wachttijd bedraagt volgens de huurders 2,2 jaar. Urgent woningzoekenden kunnen sneller een woning huren als de urgentiecommissie daarmee instemt. Verder is SAM positief over initiatieven op het gebied van circulair en biobased bouwen. Zij vindt dat Domesta hier meer aandacht aan mag besteden. Aanvullend ziet SAM dat Domesta veel doet op het gebied van wonen en zorg (verschillende complexen). Met deze activiteiten van Domesta heeft SAM minder affiniteit.

Partners

Komend vanuit de krimpgedachte schakelen de gemeenten sneller in het denken naar groei dan Domesta (niet bouwen voor leegstand en zorgvuldig omgaan met het maatschappelijk kapitaal). Bovendien lopen oude beslissingen nog jaren door. Op korte termijn neemt het aantal woningen af. Tot 2030 is per saldo wel een toename in aantallen voorzien. Er is afgesproken om elke 2 jaar de opgave te monitoren en waar nodig bij te sturen. Gemeenten kwalificeren de samenwerking met Domesta als goed. Bijvoorbeeld bij de creatie van gemengde wijken. Domesta schuwt dan het gesprek met bewoners niet. Ook niet bij Woonwagens en flexwonen. Zij staat open voor creatieve projecten, zoals de transformatie van een voormalig arbeidsbureau. Bij statushouders faciliteert Domesta een zachte landing in de wijk, door bij de sleuteloverdracht gezamenlijk kennis te maken met de nieuwe bureaus. Relevante ontwikkelingen zijn de komende vergrijzingsgolf, de toenemende vraag naar geclusterd wonen en de verwachte uitstroom vanuit de intramurale zorg. Het op peil houden van de draagkracht van buurten verdient blijvende aandacht. Op het gebied van wonen met zorg is Domesta

een betrokken partner met creatieve ideeën. Er wordt meegedacht in oplossingen. Bijvoorbeeld bij de nieuwbouw van een school in Emmen, waar ouderen boven wonen en huisartsen zich vestigen in de plint. Met de gemeenten Borger-Odoorn, Coevorden en Emmen is een woonzorgvisie opgesteld. De volgende stap is concrete afspraken maken per gemeente.

De collega-corporaties herkennen het verschil van inzicht met de gemeenten over groei. Het algemene beeld is dat gemeenten meer op aantallen sturen en minder op woningtype en kwaliteit. Dit zien zij ook terug in de prestatieafspraken. Ook is er bij de bouw van sociale huurwoningen meer behoefte aan wederkerigheid. Bijvoorbeeld door een minder passief grondbeleid en passende grondprijzen. De collega-corporaties zien dat Domesta best bereid is om haar nek uit te steken, maar bij een gemeentelijke ambitie hoort ook een bijdrage; "lever boter bij de vis". Domesta is in de visitatieperiode uit Bouwstroom Noord gestapt. De eigen vastgoedopgave was onvoldoende in beeld en Domesta wilde het vastgoed niet centraal stellen. De collega-corporaties vinden dat jammer en staan open voor een later instapmoment. Zij zien duidelijk meerwaarde van het project. Er zijn schaalvoordelen en het biedt beter inzicht in de kosten.

De zorgpartijen ervaren Domesta als een betrokken partner. Het werkveld is aan het veranderen. De zorgvraag neemt toe en er zijn minder arbeidskrachten en geld. Het is een proces van gezamenlijk zoeken naar oplossingen, waar de direct betrokkenen nog niet uit zijn. De verkokerde sectorale financiering wordt als knellend ervaren. Het zou goed zijn om los van de huidige structuren te denken in oplossingen. Er is bereidheid bij de zorgpartners om dit gesprek met elkaar aan te gaan. Bij Maatschappelijke verankering wordt hier nader op ingegaan.





Commissie

In de visitatieperiode is de woningmarkt gekanteld van krimp naar beperkte groei. De ambities van gemeenten zijn relatief snel bijgesteld; zeker in Hoogeveen. Sloop- en nieuwbouwplannen hebben een doorlooptijd van jaren en bewegen minder snel dan veranderende ambities/behoefte. De praktijk ijlt na en heeft tijd nodig om te reageren op veranderingen. Bovendien blijft de groei met onzekerheid omgeven en zouden gemeenten te optimistisch kunnen zijn in hun planning.

Het beleid van Domesta om hier voorzichtig te opereren vindt de commissie verstandig. Het periodiek monitoren van de ontwikkelingen met gemeenten en andere corporaties om mogelijk bij te sturen past daarbij. Te denken valt aan een flexibel woningmarktsysteem: met groene aantallen als de zeker afgesproken aantallen en oranje aantallen die kunnen worden gebouwd als de markt dat volgens de monitor toelaat. Voor een degelijke bedrijfsvoering en vastgoedbeleid is het wenselijk dat Domesta ruim verder vooruitkijkt dan de bouwperiode van reguliere woningen. Mogelijk kunnen ook flexwoningen onderdeel uitmaken van een oplossing.

Verder ziet de commissie een brede betrokkenheid bij de opgaven in het werkgebied. Domesta toont zich creatief en constructief en houdt daarbij oog voor haar eigen grenzen. De commissie waardeert deze opstelling positief. Mocht Domesta in de toekomst meer gaan bouwen, dan zijn er kostenvoordelen te behalen door meer structureel samen te werken met andere opdrachtgevers en/of bouwondernemingen. Bouwstroom Noord is daar één van.

Bij wonen met zorg lijkt het wenselijk eerst op een iets abstracter niveau creatief na te denken in oplossingen en ook de financiers zoals zorgverzekeraars en gemeenten hierbij te betrekken. Het doel is een gezamenlijke oplossing vinden voor de toenemende opgave.

“Domesta investeert liever preventief, dan dat het reactief problemen oplost.”

Leefbare buurten





Leefbaarheid is een belangrijk speerpunt van Domesta. Domesta investeert liever preventief, dan dat het reactief problemen oplost. Met 15 wijkconsulenten/wijkbeheerders/huismeesters is Domesta heel actief op dit gebied en werkt samen met gemeenten en welzijnsorganisaties.

Domesta werkt vanuit de visie dat bewoners zelf in actie komen. Bijvoorbeeld in de Smederijen in Hogeveen; een samenwerking van gemeente, politie, welzijn en corporaties. Bewoners krijgen hier de ruimte om zelf plannen te 'smeden' (bedenken, ontwikkelen en uitvoeren). Domesta kiest vaak voor acties die direct resultaat hebben of hun succes al hebben bewezen. Onder de eerste groep vallen de opruimdag, waarbij consulenten met containers de wijk ingaan om op te ruimen, en het tegen een kleine vergoeding eenmalig opknappen van tuinen. Ook is er een buurtservice, bestaande uit mensen met afstand tot de arbeidsmarkt, die helpen bij het onderhoud van de tuin. Onder de tweede groep valt het gezamenlijk een soepje eten om het onderlinge contact te bevorderen. Bewoners willen dit initiatief een vervolg geven en Domesta faciliteert. Ook ondersteunt Domesta bewoners die basisvoorzieningen oprichten of in stand houden, zoals een buurtsuper. Verder toont Domesta zicht creatief bij het bedenken van activiteiten.

Om geld geen beperkende factor te laten zijn is er een (royaal) leefbaarheidsfonds ingesteld dat jaarlijks wordt gevuld. Het lukt slechts spaarzaam om bewoners hiermee in beweging te krijgen. Domesta toont zich intrinsiek betrokken. Toen een gemeente bezuinigde op buurtbemiddeling heeft Domesta met een collega-corporatie het financiële gat gedicht.

Huurders

SAM heeft veel waardering voor de activiteiten in de wijken. Huurders voelen zich thuis in hun wijk. De huizen zien er goed en onderhouden uit. Ook het tuinabonnement, uitgevoerd door bewoners, krijgt positieve waardering. Tijdens opruimdagen (2 keer per jaar) lopen wijkbeheerders van Domesta rond met koffie en koek. Er wordt gepraat met bewoners. Het voelt betrokken en dichtbij. Er is draagkracht in de wijken en gelukkig heeft Domesta daar bij de toewijzing oog voor. Buren vangen elkaar op en de spreiding over wijken gaat goed. Als er klachten zijn dan zijn de lijntjes kort. De wijkconsulenten zijn bekend en zij staan in contact met politie en zorgverleners. Bij problemen kan er snel geschakeld worden en dat gebeurt ook. Van de veranderde focus gericht op leefbare buurten merkt SAM nog niet veel. Domesta was al betrokken en is dat nog steeds. Bovendien worden mensen vooral opgevangen door de burens.

Partners

De gemeenten zien dat Domesta goede voelsprietten heeft in de wijken. Hierbij wordt gezamenlijk opgetrokken door vele betrokkenen, waaronder welzijnsorganisaties, vrijwilligers, corporaties en gemeenten. Er is oog voor community denken, draagkracht en sociale cohesie. Domesta is een betrokken partner. Het lukt haar om sleutelfiguren te identificeren en actief te krijgen. Domesta zet ook in op maatwerk. Eén gemeente omschrijft het als "acupunctuur in de wijk". Ook zijn er signalen dat de grenzen van de draagkracht van wijken in zicht komen. Ondanks het bekende noaberschap staat de acceptatie van de instroom van urgenten (zorguitstroom en migranten) onder druk. Positieve waardering is er voor het leefbaarheidsfonds, de Smederijen in Hogeveen en projecten gericht op een zinvolle dagbesteding met behoud van de uitkering.

Collega-corporaties bevestigen het beeld van een betrokken partner met een meer dan gemiddeld oog voor de zachte kant. Het opschalen op leefbaarheid wordt herkend. Diverse projecten worden genoemd. Domesta is volgens de collega's goed in projecten voor en door bewoners.



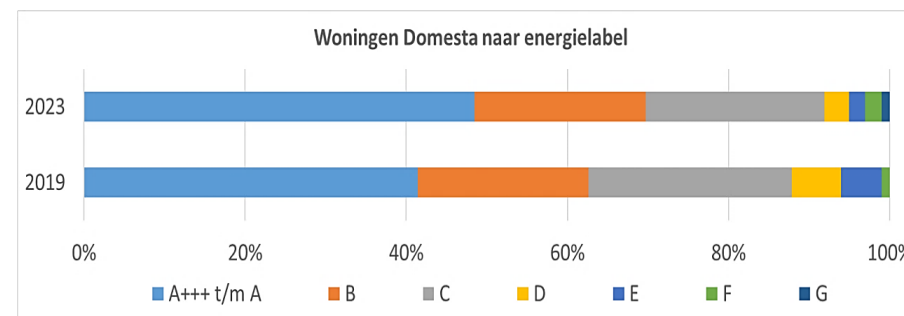


Welzijnspartijen zien dat Domesta voorop loopt bij leefbaarheid. Zij geeft haar geld liever preventief uit aan welzijn dan achteraf aan incasso. De betrokkenheid is groot en de grenzen tussen wie welke verantwoordelijkheid heeft vervagen. Om huisuitzettingen te voorkomen worden mensen met betaalachterstanden gezamenlijk bezocht en dat geldt ook voor buurtbemiddeling. Tegelijkertijd heeft ieder wel zijn eigen expertise. Soms kan Domesta wat ongeduldig overkomen (is er na drie weken nog niets gebeurd?), terwijl de welzijnsorganisatie inzet op zorgvuldig werken aan een verbetering. In de gemeente Emmen komt het strategisch partnerschap van de betrokkenen nog niet goed uit de verf. De welzijnspartijen zien graag een meer gezamenlijk optreden, waarbij de aanwezige professionaliteit wordt gebruikt!

Commissie

De commissie is onder de indruk van de activiteiten van Domesta op het gebied van leefbaarheid. Alle gesproken partijen zijn positief. Er is een goede balans in de aandacht voor fysieke en sociale activiteiten en vaak is er aandacht voor beide. Het faciliteren van activiteiten voor en met bewoners is ronduit sterk en bevordert de sociale cohesie. Tegelijkertijd is de draagkracht van wijken niet onbeperkt en blijft het lastig om de zelfredzaamheid te verhogen. Bij de instroom heeft meer dan 50% van de nieuwe bewoners een rugzakje. Dat is fors en verdient nu al aandacht voor de langere termijn. In de samenwerking met partners lijkt het wenselijk meer aandacht te besteden aan de 'grensbewaking' van ieders expertise.

Energiezuinig Wonen



Domesta heeft in de visitatieperiode veel en ruimhartig geïnvesteerd in duurzaamheid. Gemiddeld label B is in 2020 gerealiseerd en inmiddels heeft bijna de helft van de woningen een label A of hoger. Het lukt Domesta om huurders actief te betrekken bij energiebesparing en bij gespikkeld bezit worden ook particulieren betrokken. Domesta heeft oog voor fysieke ingrepen en gedrag.

Bij energiebesparing denkt Domesta vanuit de huurder. Zij staat open voor gezamenlijke vragen van huurders om verduurzaming anders of eerder op te pakken. Bovendien vraagt zij de zittende huurder geen vergoeding voor verduurzaming. Inmiddels heeft 65% van de woningen zonnepanelen. Ook hier is Domesta creatief. Waar dit kan plaatst zij zonnepanelen op hoogbouw en sluit die aan op individuele adressen. Overigens bleek dit in de uitvoering lastiger dan verwacht. Onder andere de capaciteit van het netwerk speelde een rol.

De visie om energiebesparing te koppelen aan betaalbaarheid werkt. Na verduurzaming van een woning bespreekt een energiecoach wenselijk gedrag voor een optimaal resultaat. Daarnaast maakt Domesta gebruik van animatiefilmpjes en besteden budgetcoaches ook aandacht aan energiebesparing. Op de Domesta Doe Dag zijn energiebesparende attributen uitgedeeld. Verder heeft Domesta een accu geplaatst, die de stroom van de zonnepanelen op het dak opslaat.



Huurders

De huurdersorganisaties zijn erg positief over het thema energiezuinig wonen. Er is volgens hen een flinke spurt gemaakt. Er zijn veel gratis zonnepanelen op daken gelegd. Ook zijn er woningen gerenoveerd zonder huurverhoging te rekenen. Verder is Domesta één dag dicht gegaan voor de Domesta Doe dag. Het personeel trok de wijken in om energiezuinige pakketten uit te delen. Op basis van een puntensysteem konden huurders items kiezen, zoals spaarlampen, tochtstrips, een waterbesparende douchekop, radiatorfolie en ander isolatiemateriaal. Hier was veel animo voor. Verder zijn de huurdersorganisaties enthousiast over €100 lagere woonlasten voor de laagste energielabels. Dat Domesta hier oog voor heeft wordt zeer gewaardeerd. Aanvullend zijn de huurdersorganisaties positief over circulair en biobased bouwen door Domesta. Dit mag van hen nog meer aandacht krijgen.

Partners

Gemeenten zien dat Domesta voorop loopt op het gebied van duurzaamheid. De woningen hebben een hoge kwaliteit en energielabel en Domesta besteedt aandacht aan energiebesparend gedrag. Zij geven complimenten voor de brede blik op duurzaamheid, inclusief biobased bouwen en gratis zonnepanelen. De verwevenheid met betaalbaarheid (combinatie met de VoorzieningenWijzer), oogst lof. Ook is een gemeente positief over de focus op warmtevraag. Hierdoor bereiken de financiële voordelen meer bewoners en neemt de betrokkenheid van huurders bij duurzaamheid toe. Eén gemeente vindt dat er op het gebied van de warmtetransitie meer mogelijkheden zijn voor hybride systemen naast de bestaande verwarmingsketel. Het algemene beeld is dat particuliere eigenaren niet meekunnen in de ambitie en het verduurzamingstempo van Domesta. Dit kan tot verschillen leiden in gespikkeld bezit. Bij het gasloos maken van de bestaande voorraad kan Domesta sneller plannen dan andere betrokkenen, waaronder de gemeenten en particulieren.

Collega-corporaties bevestigen het beeld van een actieve corporatie, die veel aan duurzaamheid doet en huurders daar actief bij weet te betrekken. Zij zien dat Domesta veel grondgebonden woningen heeft, die over het algemeen duurder zijn om te verduurzamen. Zij zien een congruent beeld tussen het profiel, de ambities en de prestaties van Domesta op het thema energiezuinig wonen. De collega's zouden graag op hetzelfde niveau als Domesta willen investeren in duurzaamheid, maar helaas is dat financieel niet mogelijk.

Commissie

Huurdersorganisaties, gemeenten en collega-corporaties zijn bijzonder positief over energiezuinig wonen. De Commissie ziet dat Domesta hier echt werk van maakt. Naast de fysieke ingrepen is er duidelijk ook aandacht voor de gedragskant. Hierbij worden huurders actief betrokken. Domesta laat zien dat de integrale aanpak van duurzaamheid en betaalbaarheid werkt. Het gratis uitdelen van duurzaamheidsitems en aanleggen van zonnepanelen slaat aan en levert een positieve bijdrage aan de woonlasten van huurders. Ook de commissie is enthousiast over de resultaten van Domesta.

“Het personeel trok de wijken in om energiezuinige pakketten uit te delen”



Totaaloordeel commissie

Op basis van de bevindingen tijdens de visitatie heeft de commissie een overzichtstabel gemaakt, waarin de mate van waardering van de verschillende betrokken is af te lezen. Het betreft een interpretatie van de commissie op basis van de gevoerde gesprekken. De waardering van de commissie is mede gebaseerd op de beschikbaar gestelde documenten.

	Huurders	Samenwerkers	Commissie
Betaalbaar wonen	++	++	++
Voldoende passende huizen	+	+	+
Leefbare buurten	++	++	++
Energiezuinig wonen	++	++	++

Belangrijkste bevindingen

De commissie ziet dat Domesta acteert als een betrokken corporatie voor wie het huurdersbelang centraal staat. De opgaven in het werkgebied worden voor een belangrijk deel gekleurd door de relatief lage inkomens in de regio. Betaalbaarheid is al heel lang het belangrijkste thema voor Domesta. In de visitatieperiode is daar het thema leefbare buurten bijgekomen. Bovendien is het thema duurzaamheid gekoppeld aan betaalbaarheid. Met de focus op energiezuinig wonen is dit thema op een voor de buitenwereld herkenbare manier aangevlogen. De commissie ontvangt uit het netwerk van Domesta bijna uitsluitend positieve reacties op deze thema's. Bij de bouwopgave is dat anders. Aan het begin van de visitatieperiode werd het werkgebied getypeerd als een anticipeerregio met afnemende vraag naar woningen. Inmiddels is sprake van stabilisatie en willen gemeenten inzetten op groei. Corporaties onderschrijven deze kanteling maar zijn voorzichtig. In dit proces acteert Domesta behoedzaam en toont zij oog voor lange termijn risico's. De commissie waardeert deze opstelling positief, ook als dat tot discussie met gemeenten leidt. Tegelijkertijd ziet de commissie het aantal woningzoekenden in Thuis Kompas toenemen. Het is wenselijk om voor deze groep passende woonruimte te realiseren. Het gezamenlijk om het jaar monitoren van de ontwikkelingen en waar gewenst/nodig bijsturen van de ambitie is hierbij een slimme werkwijze.

Sterke punten

- Domesta acteert mensgericht, waarbij de belangen van huurders centraal staan. Zij streeft naar merkbare verbeteringen voor huurders. Niet alleen individueel, maar ook collectief.
- Domesta heeft een brede sociale blik. Betaalbaar wonen, leefbare buurten en energiezuinig wonen worden als vanzelfsprekend integraal beschouwd.
- Domesta is creatief bij de invulling van de opgaven en laat goede resultaten zien bij betaalbaar wonen, leefbare buurten en energiezuinig wonen.

Leerpunten

- Maatwerk hoeft niet maatwerk te blijven. Veel vrijheid kan ook keuzestress geven en planning complexer maken. Pas de lijn, die is ingezet bij badkamers, keukens en toiletten, ook elders toe. Analyseer of maatwerk aanbod vereenvoudigd kan worden tot een overzichtelijk geheel en beperk het aantal keuzen om beter te kunnen inplannen.
- In het sociale domein is Domesta bijzonder actief met een veelheid van positieve interventies. Het is wenselijk de effectiviteit van deze acties beter te monitoren. Evalueer de activiteit en betrek hierbij of het beoogde resultaat ook is bereikt.
- Domesta vult jaarlijks het leefbaarheidsfonds, gericht op het stimuleren van door huurders geïnitieerde activiteiten. Hier wordt beperkt gebruik van gemaakt. Evalueer periodiek de effectiviteit van het fonds en beschouw alternatieven om bewoners meer in hun kracht te zetten.

Oordeel van de commissie

Alles overziend komt de commissie tot de conclusie dat Domesta haar koers herkenbaar invult langs de lijnen van betaalbaar wonen en leefbare buurten. De huurders staan hierbij centraal. Het lukt Domesta om de huurders actief te betrekken bij de leefbaarheid van de buurten en de verduurzaming van de woningen. Hierbij wordt gedacht in het belang van huurders en wat er wel mogelijk is. De commissie kwalificeert de prestaties van Domesta als zeer goed.

HOOFDSTUK 4

Maatschappelijke verankering

Het visitatieveld Maatschappelijke verankering richt zich op de invloed van huurders, huurdersorganisatie(s) en andere belanghebbenden op de corporatie, en hoe concreet en tastbaar deze is.



Wonen met Domesta

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

Domesta verhuurt huizen in de gemeenten Emmen, Coevorden, Hoogeveen en Borger-Odoorn. Ook heeft Domesta een aantal woon-zorg centra; verzorgingshuizen die in een wijk een belangrijke rol vervullen op het gebied van wonen, activiteiten en zorg.

Drenthe

Legenda

-  aantal huizen (inclusief de huizen in de woon-zorg centra)
-  woon-zorg centrum
-  bebouwing
-  wegen





Bevindingen commissie

De primaire focus van Domesta is gericht op de noden van het werkgebied. Duidelijk is dat zij niet alle opgaven alleen aankan. Zij werkt intensief samen met huurders, collega-corporaties, gemeenten, welzijnspartijen en zorginstellingen om zoveel mogelijk mensen een passende, leefbare en veilige woonomgeving te bieden. Voorbeelden zijn de prestatieafspraken en Thuis Kompas, het woonruimte verdeelsysteem van de provincie Drenthe. In overleg met Domesta besteedt de commissie speciale aandacht aan het netwerk de Alliantie van Kracht.



Typering Domesta uit netwerk

Samenwerking met en invloed huurders

Per gemeenten is één huurdersorganisatie actief, die betrokken is bij de prestatieafspraken van de gemeenten Coevorden, Emmen en Hoogeveen. De drie huurdersorganisaties werken samen in SAM, die schakelt met Domesta over beleid. De contacten met Domesta typeert SAM als een goede samenwerking, vooral gericht op betaalbaarheid in het armste deel van Nederland.

De communicatie is al langer een aandachtspunt en SAM ziet ook duidelijk verbetering. De afstemming over beleidsplannen liep in het verleden niet goed. Dat is recent verbeterd. Anders dan voorheen wordt SAM nu, aan de voorkant van het beleidsproces, eerder en tijdig betrokken. Er wordt open besproken wat er gaande is, welke plannen er zijn en wie er aanspreekbaar is. Dat doet Domesta nu echt goed. De lijntjes zijn kort. Er zijn zelfs 06-nummers uitgewisseld. Twee keer per jaar is er contact met een afvaardiging van de RvC. SAM voelt zich in deze gesprekken gehoord.

Inhoudelijk kan SAM eigenlijk geen negatieve punten noemen. Domesta toont zicht sociaal betrokken en meedenkend. Vergaderingen worden met hulp van de Woonbond voorbereid. Dat lukt goed. In de beleving van SAM is de afstand tussen beleid en uitvoering kleiner geworden. Tegelijkertijd is het niet altijd makkelijk om als vrijwilligers met professionals te praten.

Bij de prestatieafspraken zien de huurdersorganisaties verschillen tussen de gemeenten. In Hoogeveen is ook de zorg betrokken bij het maken van afspraken, in Coevorden spreken huurders rechtstreeks met de wethouder (eigen lijntje) en in Emmen wordt er meer heen en weer gestuurd. Het contact is goed, maar bijvoorbeeld de introductie van de Voorzieningswijzer was volgens SAM een platte geldkwestie; de Voorzieningswijzer is echt veel uitgebreider dan het aanbod dat er daarvoor in Emmen werd aangeboden. Bij het proces om te komen tot een woonzorgvisie wordt goed en breder samengewerkt. SAM spreekt hier waardering voor uit.

Gericht op de toekomst hoopt SAM op bestendiging van de sociale inzet van Domesta: blijf ons betrekken bij actuele ontwikkelingen en nieuwe plannen. Graag zou SAM de bekendheid van de huurdersorganisaties onder huurders vergroten; "dit is onze eigen verantwoordelijkheid. We zitten hier niet voor onszelf, maar voor alle huurders."

Samenwerking met en invloed van andere samenwerkers

De gemeenten zijn positief over de samenwerking met Domesta. Er is regelmatig contact en er wordt open gecommuniceerd. Domesta toont zich betrokken bij de opgaven van het werkgebied en gemeenten kwalificeren de contacten als (heel) goed. Er wordt echt samengewerkt vanuit vertrouwen. Eén gemeente zegt daarover: "de visie staat centraal, er is minder focus op wederkerigheid, we trekken samen op en vinden oplossingen. Soms ook informeel. Domesta is voor ons een betrouwbare en gewaardeerde partner".



Een andere gemeente geeft aan dat Domesta uitgaat van de mens in de sociale omgeving. Dat is wezenlijk anders dan denken in vastgoed, aantallen en modellen. Bij Domesta zijn onderwerpen integraal verweven. De intentie is goed. Bij verschil van inzicht kijkt Domesta wat haalbaar en betaalbaar is. Dit speelt bijvoorbeeld bij het bouwen van nieuwe woningen. Hierover wordt ook gezegd: we willen verder met elkaar, we zijn redelijke mensen met redelijke wensen. Soms knettert het even, maar de relatie is goed. We luisteren naar elkaar en voelen de behoefte om er samen uit te komen.

De collega-corporaties geven aan dat ze gezamenlijk optrekken in contacten met gemeenten. Dit werkt goed. Het is een combinatie van agenderen, soms confronteren en verbinden. De politiek wordt sterk beïnvloed door de cyclus van de verkiezingen. Dat betekent dat we periodiek rust nemen om kennis te delen en mee te denken. Ook op andere gebieden wordt samengewerkt. Bijvoorbeeld bij het woonlastenonderzoek, bij Thuiskompas en in Bouwstroom Noord, al is Domesta uit de Bouwstroom gestapt. Dat kwam onverwacht en voelde voor de collega's ook als 'onDomesta'. Wel is er respect voor de stap, omdat Domesta aangaf nog niet zover te zijn. De collega's zijn duidelijk: "de deur staat open en er is ruimte voor verschil in tempo". De collega's kwalificeren Domesta als sterk op de zachte kant (sociaal betrokken) en minder sterk op de harde kant (procesgestuurd werken en vastgoedsturing). Zij wil graag maatwerk leveren en heeft daar ook de middelen voor. Domesta is niet perfect, maar wel de beste van de klas. Zij kan er bijvoorbeeld voor kiezen om in een gemeente geen woningen meer te verkopen. Collega's die dat niet kunnen, hebben daar soms last van in hun relatie met gemeenten en huurdersorganisaties. Tegelijkertijd staat dit de goede relatie zeker niet in de weg. Domesta is een betrouwbare partner. Er wordt veel samengewerkt, bijvoorbeeld bij ICT. En als het schuurt, dan openlijk. Ervaringen worden elkaar niet nagedragen.

De welzijnspartijen zijn positief over de samenwerking met Domesta. Er is vertrouwen in huurders en relaties en dat is prettig samenwerken. Bovendien doet Domesta wat zij zegt. In de regiegroep, gericht op gezamenlijke ontwikkelingen, is Domesta prominent aanwezig. Ook hier wordt gezamenlijk opgetrokken in contact met gemeenten. Bijvoorbeeld bij buurtbemiddeling. Opvallend is dat in het sociale domein vaak de gemeenten gezien worden als de te overtuigen partij. Dat is bijzonder, omdat gemeenten sinds de

decentralisatie verantwoordelijk zijn. Tegelijkertijd kampen gemeenten met financiële en personele problemen in combinatie met steeds complexere opgaven. Het komt voor dat Domesta en partners niet meer kunnen en willen wachten op een gemeente, omdat betrokken bewoners anders afhaken. Het sociale hart zit in de vezels van Domesta. De bestuurder is een vaandeldrager van deze sociale betrokkenheid, maar deze cultuur is merkbaar in de hele organisatie.

De relatie en de samenwerking met zorgpartijen wordt als goed getypeerd. Tegelijkertijd staan contacten met zorgpartijen vooral in het teken van de toenemende zorgbehoefte en het afnemende aantal arbeidskrachten in de sector. Dat leidt tot een flinke opgave. Er is veel in beweging en soms zijn er spanningen. De wereld verandert en bestaande structuren worden steeds meer als knellend ervaren. De bekostiging is verkokerd. Er is in toenemende mate behoefte aan lef en durf om over grenzen heen te stappen. Wel is de intentie om er samen uit te willen komen. Domesta toont zich een betrokken partner en is bereid om extra stappen te zetten. Daarbij heeft zij behoefte aan partners die dat ook willen en kunnen. Het is een gezamenlijk proces met een leercurve. In dit proces is behoefte aan flexibele reisgenoten. Deze ontwikkelingen zijn voor alle betrokkenen nieuw. Zorgpartijen zijn zelf ook zoekende. Domesta heeft veel zorgkennis in huis en is bereid om te kijken naar wat wel kan. De combinatie van leefbaarheid en zorg in de wijk wordt door zorgpartijen als spannend ervaren. Op afstand spelen de verzekeraars een belangrijke rol. De focus om wel zorg te betalen, maar geen welzijn lijkt op termijn niet houdbaar. Met preventieve maatregelen kunnen toekomstige zorgvragen voorkomen worden. Met een maatschappelijke blik lijkt hier ruimte voor besparingen. Maar de centrale vraag is wie de preventie betaalt als een ander op termijn profiteert. Gemeenten kunnen in dit proces een belangrijke rol spelen. Er lijkt behoefte aan een brede coalitie om de bestaande structuren te verlaten. Het vinden van een win-win-win-win-win voor gemeenten, zorginstellingen, welzijnspartijen, corporaties en verzekeraars is het doel. Kijk samen naar de opgave en werk aan commitment. Er is behoefte aan een regisseur en er lijkt bereidheid bij de partners om te participeren.

Samenwerking in netwerken: Alliantie van Kracht

De Alliantie van Kracht is gestart in 2022. Het is een netwerk van meer dan 40 organisaties uit de sectoren: wonen, welzijn, zorg, gemeenten en kennisinstellingen. Doel van Alliantie van Kracht is het bestrijden van intergenerationale armoede in de Drents/Groningse Veenkoloniën. In dit gebied wonen circa 14.000 gezinnen in armoede. De Alliantie van Kracht is gericht op het structureel en fundamenteel bestrijden van armoede. Zowel op de korte als op de lange termijn. Deze focus sluit goed aan bij de al langere betrokkenheid van Domesta bij betaalbaar wonen.

Uit meerjarig onderzoek van Rijksuniversiteit Groningen blijkt dat intergenerationale armoede alleen op te lossen is met maatwerk, waarbij de mens in armoede centraal staat. Er is niet één oplossing. Er is behoefte aan langdurige relaties, onderlinge samenwerking en continuïteit in ondersteuning en hulpverlening. Het programma van de Alliantie van Kracht loopt 20 jaar en wordt nu ingevuld, waarbij wetenschappelijke inzichten worden omgezet naar concrete acties in de praktijk. Dit leidt tot experimenten in wijken, dorpen en buurten. Voorbeelden zijn: Kansrijk Opgroeien in Coevorden, versterking vroegsignalering problematische schulden en Ben ik in Beeld (ICT-basisvaardigheden en mediawijsheid) in Schoonoord. Het is belangrijk om in deze projecten inzichten en ervaringen te delen en onderling te leren van elkaar.

Uit de visitatiegesprekken komt een beeld naar voren van Domesta als een natuurlijke en betrokken partner van de Alliantie van Kracht. Zij wil hier echt iets van maken. De thema's sluiten goed aan bij de praktijk van Domesta. Zij heeft "voelsprietten" in de wijk en oog voor belangrijke thema's als betaalbaarheid, energiearmoede, signaleren van schulden en sociale problemen. Bovendien lukt het Domesta ook om mensen te bereiken. Dit is belangrijk bij het doorzetten van relevante informatie. Het past bij Domesta om te doen wat nodig is en zo te bouwen aan mensen.



Feedback en verantwoording corporatie

Domesta bevestigt het beeld van de goede relaties met huurders en partners. Er wordt open gecommuniceerd, ook als je het niet eens bent met elkaar. Domesta ondersteunt de wens om te werken aan de bekendheid van SAM. Zij heeft veel contacten met bewonerscommissies en wil helpen bij versterking van de vertegenwoordiging van alle huurders door de huurdersorganisaties.

In relaties met gemeenten zijn er soms verschillen van inzicht. Bijvoorbeeld bij het bouwen van nieuwe woningen. Graag ziet Domesta meer aandacht voor integraliteit. Breng meer balans in de aandacht voor aantallen, samenleven in wijken en samenwerken tussen domeinen. Als we meer gezamenlijk optrekken als zorg, welzijn, gemeenten, bewoners en corporaties en daarbij een integrale blik hanteren, dan kunnen we samen meer doen dan we nu realiseren.



Totaaloordeel commissie

Op basis van de bevindingen tijdens de visitatie heeft de commissie een overzichtstabel gemaakt, waarin de mate van waardering van de verschillende betrokkenen is af te lezen. Het betreft een interpretatie van de commissie op basis van de gevoerde gesprekken.

	Huurders	Overige samenwerkers
Invloed op beleid	+	+
Verantwoorden en open voor feedback	++	+
Waardering samenwerking	++	++

Belangrijkste bevindingen

Domesta hanteert een brede integrale blik op de samenleving. Er wordt gedacht in de belangen van de huurders. De taken die zij ziet kan zij niet alleen vervullen. Samenwerken is de enige mogelijkheid om te kunnen leveren. Dat doet zij vanzelfsprekend. Zij is steeds bereid om te kijken wat zij kan doen en waar zij zelf aandachtspunten ziet is Domesta agenderend. Domesta staat bekend als een goede samenwerker, is een drijvende kracht in de regio, toont initiatief en heeft lef. Domesta weet wat zij wil, soms iets te graag of een beetje te snel.

Sterke punten

- Domesta hanteert met grote vanzelfsprekendheid een brede blik. Zij kijkt verder dan het eigen belang en heeft oog voor maatschappelijk wenselijke uitkomsten.
- Met deze blik is Domesta agenderend en bereid een trekkersrol op zich te nemen. Met het belang van de huurder als kompas staat zij in deze rol in haar kracht.
- Er is een grote bereidheid om samen te werken. Zij acteert mensgericht en heeft een goed functionerend netwerk van logische partners in de regio. Domesta heeft oog voor de belangen van partners en is bereid een extra stap te zetten in het belang van de huurders.

Leerpunten

- Kijk opnieuw naar de relaties van Domesta en huurdersorganisaties per gemeente, bewoners en SAM. Wanneer benadert Domesta wie. Betrek hierbij ook de wens van SAM om haar bekendheid bij huurders te verhogen en de rol die zij wel/niet kan spelen bij huurdersbelangen (zorgvastgoed, nieuwbouw).
- Domesta is lerende bij externe contacten. Zij is steeds opnieuw bereid om te kijken wat zij kan doen. Soms kan zij sturend/dominant zijn of komt zij ongeduldig/belerend over. Blijft er voldoende ruimte over voor partners als je zelf heel goed weet wat je wil? Het gaat dan om naar het gezamenlijke doel te kijken maar ook zakelijk te blijven: leer te schakelen.
- Ga in een brede samenstelling het gesprek aan over een maatschappelijk effectieve en duurzame manier van zorg verlenen. Besteed ten minste aandacht aan de toenemende zorgvraag, de beperkte arbeidskracht, de financieringsstromen in de zorg en preventieve maatregelen om (toekomstige) zorgvragen te voorkomen. Maak gebruik van de kracht van Domesta en denk gezamenlijk in mogelijkheden.

Oordeel van de commissie

Alles overziend is de commissie van oordeel dat Domesta zeker verankerd is in het werkgebied. Huurders en partners zijn positief over Domesta en de constructieve wijze van samenwerken. Wederkerigheid speelt lang niet altijd een rol. Vanuit vaste relaties wordt gewerkt aan een gezamenlijke visie. Ook als partijen het niet eens zijn gaat dat niet ten koste van de relatie. De commissie is onder de indruk en komt tot het oordeel zeer goed.



HOOFDSTUK 5

Besturing

Het visitatieveld Besturing richt zich op het proces van strategievorming en sturing op prestaties. De visitatiecommissie kijkt daarbij naar de kwaliteit van dat proces en of dit de goede mix van robuustheid en adaptiviteit heeft.





Bevindingen commissie

Strategie

Domesta heeft een duidelijke visie op haar rol. De mensen staan centraal en betaalbaar wonen en leefbare buurten krijgen prioriteit. Dit doet zij niet alleen. Domesta stimuleert samenwerking en gedeelde verantwoordelijkheid met huurders, stakeholders en partners. Domesta gaat voor een veilig thuis voor iedereen: een eigen plek waar je in vrijheid en zorgeloos kunt wonen.

Domesta werkt met een dynamisch ondernemingsplan, dat regelmatig wordt herijkt: Ruimte om te leven, de tweede druk 2018-2022 en de derde druk 2020-2022. Belangrijke aandachtspunten zijn onder andere: krimp, vergrijzing, een toenemende groep kwetsbaren, eenzaamheid, overerfbare armoede, begeleiding van bewoners en verduurzaming van woningen. Met oog voor deze ontwikkelingen maakt Domesta duidelijke keuzes. Geen lange termijnplannen met grootse vergezichten, maar maatwerk voor mensen. Uitgangspunten zijn: (i) huurders beslissen mee over hun huis en hebben invloed op de betaalbaarheid, (ii) niet alles past in een procedure en dat is niet erg en (iii) we onderzoeken ideeën van huurders en zeggen geen nee. Deze visie leidt tot de thema's: betaalbaar wonen, leefbare buurten, wonen en zorg en energiezuinig wonen. Dit wordt verder uitgewerkt naar de inzet van de organisatie, de mensen en de financiële middelen. Financiële continuïteit is hierbij een belangrijk uitgangspunt. In 2020 is het ondernemingsplan herijkt. Naast betaalbaarheid komt er meer aandacht voor leefbaarheid. Het leveren van maatwerk wordt toegevoegd aan de uitgangspunten en het thema wonen en zorg wordt ingeruild voor voldoende passende huizen.

Jaarlijks wordt de strategische koers van Domesta doorvertaald naar concrete plannen. Dit gebeurt in de begroting, die qua opzet veel gelijkenis vertoont met het ondernemingsplan. Per thema worden beloftes geformuleerd. Aanvullend wordt aandacht besteed aan prestatieafspraken, ontwikkeling van de woningvoorraad en risico's. Daarnaast zijn er beleidsdocumenten over wonen, zoals portefeuilleplan 2021-2030, duurzaamheidsbeleid, duurzaamheidsplan, verkoopbeleid en leefbaarheidsvisie. Aanvullend is er beleid voor huurders, waaronder het betaalbaarheidsbeleid. Verder zijn er ook financiële beleidskaders, waaronder financieel beleid en beheer, treasury en beleggingsstatuut, financieringsstrategie, investeringsstatuut en risicomanagementbeleid. Ook heeft Domesta afspraken gemaakt met

partners. Voorbeelden daarvan zijn: Wmo-convenant Coevorden, samenwerkingsovereenkomst urgentiecommissie Thuis Kompas, uitstroomconvenant Weer Thuis, samenwerkingsovereenkomst Buurtservice, convenant huurschulden Emmen, convenant de VoorzieningenWijzer Hoozevee, overeenkomst tussen de gemeente Coevorden en woningcorporatie Domesta over opvang Oekraïners. Het geheel van strategische koers, begroting, beleidsdocumenten en overeenkomsten bepaalt de ruimte waarbinnen Domesta acteert, welke activiteiten zij ontplooit en hoe zij die uitvoert.

Sturing

Domesta monitort haar prestaties periodiek. In 2019 zijn er tertiaalrapportages, in 2020 en 2021 kwartaalrapportages en 2022 is er een voorjaars-, najaars- en eindejaarsrapportage. Alle rapportages zijn overzichtelijk, en maken gebruik van KPI's. De rapportages starten met een kwalitatieve beschrijving van recente ontwikkelingen. Daarna wordt kwalitatief en kwantitatief gerapporteerd over de thema's van het ondernemingsplan. Eind 2022 zijn dit: leefbaarheid, betaalbaarheid, beschikbaarheid en energiezuinig wonen. Aanvullend wordt op een vergelijkbare manier gerapporteerd over organisatie en financiën. Daarna volgt een kwalitatieve update van strategische projecten, zoals woonvisies, prestatieafspraken en omgevingsanalyses. In de bijlagen is de volgende informatie te vinden: projecten planmatige investeringen, projecten nieuwbouw, risicomanagement, management letter en leefbaarheidsacties. Eerdere rapportages hebben een vergelijkbare opbouw, waarbij de bijlagen soms verschillen. Andere rapportages bevatten bijlagen over winst en verlies, kasstroomoverzicht en projectenoverzichten. Naast de rapportages zijn er publicaties over samenwerkingsverbanden. De jaarrapportage Thuis Kompas en de evaluatie VoorzieningenWijzer zijn hiervan voorbeelden. Ook laat Domesta onderzoek doen. Het rapport energiearmoede & betaalbaarheidsrisico onder huurders van Domesta is hiervan een voorbeeld. De periodieke rapportages en relevante ontwikkelingen worden besproken in het MT en met de RvC.



“Vanuit de wil om maatwerk te leveren liggen verantwoordelijkheden laag in de organisatie. Dit maakt Domesta wendbaar.”

De combinatie van beschrijvende teksten en meetbare KPI's in de rapportages werkt goed. Samen met de aanvullende publicaties krijgen bestuur, management en RvC hierdoor goed zicht op de actualiteit in de organisatie en relevante ontwikkelingen in de omgeving. De inzichten bieden de mogelijkheid om bij te sturen en dat gebeurt ook. De reglementen voor bestuur en RvC zijn aanwezig en op orde. Vanuit de wil om maatwerk te leveren liggen verantwoordelijkheden laag in de organisatie. Dit maakt Domesta wendbaar. Onverwachte ontwikkelingen kunnen een kans worden. Tijdens de Coronaperiode is het kantoorpand vernieuwd.

De relatie tussen bestuur en RvC is veranderd. In het verleden had het bestuur een meer defensieve houding richting de RvC. In de loop van de tijd is de relatie veranderd van uitdagend en uitnodigend naar meer openheid en ontspanning. Wisselingen in de werkorganisatie en de RvC hebben hieraan bijgedragen. Tegelijkertijd blijft er ruimte voor het goede gesprek en houden de betrokkenen elkaar scherp met kritische vragen. Bijvoorbeeld over de woningomvang. Maar ook: zijn er grenzen aan sociale betrokkenheid, moeten gratis duurzaamheidsmaatregelen de norm zijn en nemen we niet teveel taken van gemeenten over? Verder is de verandering van een complementair tweehoofdig bestuur een intensief proces geweest. Uiteindelijk is gekozen voor één bestuurder en versterking van het management. Met name op het financiële deel. Er is vertrouwen dat het lukt.

Intern voert de RvC periodiek gesprekken met OR en huurders. Brede contacten met externe partijen zijn beperkt gebleven. Wel was er een fietstocht met wethouder en ambtenaren door Hoogeveen. Drie jaar Corona heeft op dit punt duidelijk sporen achtergelaten. De visitatie was voor de RvC een goede aanleiding om de externe contacten opnieuw aan te halen. Het samenvallen met gesprekken over de strategische koers komt goed uit. Het uitstellen van de geplande dialoogsessie is voor dit proces eerder wenselijk dan problematisch. Op een later tijdstip kunnen hopelijk meer mensen en organisaties meedoen in het proces.

Passend bij de keuze voor maatwerk is er veel ruimte voor creativiteit en meedenken in oplossingen. Er is echter ook een keerzijde: MT en OR geven aan dat er intern veel wordt opgestart en niet altijd wordt afgemaakt. De OR noemt bijvoorbeeld de Peddy app en coachend leidinggeven.



Totaaloordeel commissie

Belangrijkste bevindingen

De commissie ziet een goed functionerende corporatie. Er is een duidelijke visie, die tijdens de visitatieperiode geïjkt is en aangepast. De wil om te denken vanuit mensen wordt breed gedragen. Er is veel contact met huurders. Er zijn dagen dat het kantoor haar deuren sluit en het personeel van Domesta de wijken intrekt. Er is een goede balans tussen bestuur en RvC en binnen de RvC is de balans verbeterd. Er is ruimte voor prikkelende vragen. De tegenkracht is versterkt en het contact tussen RvC en organisatie is opener geworden. Bij de sturing is Domesta zoekende naar de meest passende wijze van rapporteren. Niet te veel/weinig info en wat rapporteren we over leefbaarheid. Het is learning by doing. De externe oriëntatie van de RvC kan verbeteren. De vooruitzichten zijn positief.

Sterke punten

- De periodieke update van het ondernemingsplan is sterk. Veel is goed geregeld en niet alles hoeft opnieuw. Ook de doorvertaling van algemene doelen naar concrete acties is een kracht van Domesta.
- Domesta hanteert een integrale blik. Naast de volkshuisvestelijke en financiële kant is er consequent ook aandacht voor de bredere sociale context van bewoners.
- De interactie tussen enerzijds de RvC en anderzijds de bestuurder en de organisatie is verbeterd en opener geworden. Het is minder verdedigend dan voorheen en er is ruimte voor kritische vragen. De betrokkenen houden elkaar scherp.

Leerpunten

- Domesta biedt veel ruimte aan nieuwe ideeën. Er worden frequent nieuwe initiatieven gestart maar het afmaken van al lopende initiatieven krijgt niet altijd de aandacht die het verdient. Het is wenselijk om hier een betere balans te vinden.
- De grote sociale betrokkenheid van Domesta, gekoppeld aan de wens om maatwerk te willen leveren, leidt tot meer fluïde grenzen en verantwoordelijkheden. Ga ook bij samenwerkingen op zoek naar de grenzen van Domesta, communiceer daarover en lever maatwerk binnen deze zelf gekozen grenzen en evalueer periodiek (de samenwerking, wie doet wat en verbeterpunten).
- Kijkend naar de maatschappelijke opgaven, dan is de vraag naar nieuwbouw toegenomen. Betrek bij de nieuw te formuleren strategisch koers de vraag of nieuwbouw meer prioriteit verdient.



HOOFDSTUK 6

Maatschappelijke capaciteit

Het visitatieveld Maatschappelijke capaciteit onderzoekt de randvoorwaarden voor het maatschappelijk presteren. Het gaat over de vraag of de corporatie voldoende is toegerust is voor de opgaven, zowel financieel als de manier waarop de organisatie zelf klaar is voor de opgaven.





Bevindingen commissie

Financiële capaciteit

Domesta is een financieel degelijke corporatie. In de verschillende brieven van de toezichthouders wordt het risicoprofiel van Domesta laag (tot gemiddeld) beoordeeld. Er zijn repeterende aandachtspunten, zoals de portefeuillestrategie, het duurzaamheidsbeleid en (des)investeringen in onderhoud. Het zorgvastgoed heeft een bovengemiddeld risicoprofiel. Hier is Domesta relatief kwetsbaar voor veranderingen. Zij laat elke twee jaar een risicoanalyse maken. Datakwaliteit is een aandachtspunt met als aanleiding een verkeerde verantwoording in de dVi.

Qua inzet van het vermogen is veel geïnvesteerd in betaalbaarheid, duurzaamheid en leefbaarheid van buurten en wijken. De inspanning op nieuwbouw was relatief beperkt, maar zal de komende jaren toenemen. Toezichthouders besteedden recent aandacht aan onderzoeken waaruit nog steeds blijkt dat er op lange termijn niet heel veel extra sociale huurhuizen nodig zijn in het werkgebied van Domesta. Dit is een belangrijk aandachtspunt voor de komende jaren, gezien de gemeentelijke bouwambities en de landelijke trend gericht op het bouwen van meer woningen.

In de Aedes-benchmark heeft Domesta een stabiel profiel. Aan het begin van de visitatieperiode was er één "A" voor het onderdeel bedrijfslasten. Sindsdien scoort Domesta op de vier centrale onderdelen (bedrijfslasten, huurdersoordeel, duurzaamheid en onderhoud & verbetering) een "B". Op betaalbaarheid laat Domesta een bijzondere prestatie zien. De huren zijn in de visitatieperiode jaarlijks beperkt verhoogd (+0,2%, +0,6%, +1,9% en +0,5%) en de huur ten opzichte van de maximale huur in de DAEB-tak is jaarlijks afgenomen (66%, 65%, 64% en 63%).

Kwaliteit dienstverlening

Domesta is bijzonder actief met het ophalen van reacties van huurders over de mate waarin zij de dienstverlening waarderen. Zij benadert bewoners op specifieke momenten: als nieuwe huurders, bij een reparatieverzoek en bij vertrek. Jaarlijks worden meer dan 1.000 ingevulde enquêtes retour ontvangen. Uitzondering is het coronajaar 2021 met minder dan 500 reacties.

Uit deze enquêtes leert Domesta dat nieuwe huurders en bewoners met een reparatieverzoek de dienstverlening jaarlijks met ongeveer een 8 waarderen. De gemiddelden lopen uiteen van 7,8 tot 8,1. In algemene zin geeft ruim meer dan de helft van de ondervraagden een 8 of hoger en blijft het aantal onvoldoendes beperkt tot circa 10% (vaak lager). Vertrokken huurders geven gemiddeld iets lagere cijfers. In 2019 een 7,1 en daarna een waardering tussen 7,5 en 8,0. Dit positieve beeld wordt bevestigd door SAM. Kwalificaties bij de dienstverlening zijn dichtbij, laagdrempelig en snel. Er zijn geen klachten van SAM; "we kunnen nergens tegen zijn, ze doen het gewoon goed".

Organisatie

In 2020 wisselde Domesta van accountant. Mede door veranderde omstandigheden kwamen nieuwe aandachtspunten naar boven, die deels overlappen met opmerkingen van toezichthouders. Onder andere bij vastgoedwaardering en -sturing, onderhoud, IT en risk control zijn stappen gezet. Na de signalen is er serieus werk gemaakt van verbeteringen in het asset management. Dat was ook nodig. Lang heeft Domesta primair geacteerd vanuit de wens om maatwerk te willen leveren voor huurders (bottom-up) en dat is niet veranderd. Echter, gedegen kennis van het vastgoed is een belangrijke voorwaarde voor het afwegen van keuzes op basis van scenario's en het maken van een planning. Betaalbaar wonen kan alleen duurzaam als de corporatie het ook op de lange termijn financieel aan kan en dat vraagt soms om keuzes. Asset management faciliteert deze keuzes. De commissie ziet dat hierin is geïnvesteerd en dat er goede stappen zijn gezet.

"SAM; we kunnen nergens tegen zijn, ze doen het gewoon goed".



Aanvullend is van belang dat maatwerk niet altijd hoeft. Bij de vrije keus uit keukens bleken de meeste huurders voor zes typen te kiezen. Met deze kennis kan standaardisatie voordelen bieden. De commissie hoorde hierover: 'teveel maatwerk geeft spanning met een gezonde bedrijfsvoering'.

Ook de ICT-omgeving is verbeterd maar er zijn verbetermogelijkheden rond veiligheid. Het fraudebewustzijn is toegenomen en de cybersecurity is getest met een penetratietest. Samen met de provincie Drenthe, Woonservice en Lefier is een Hackathon Data Gedreven Samenwerken georganiseerd. Dit werkt als een snelkookpan, waarbij de betrokkenen met behulp van data science tot innovatieve oplossingen proberen te komen.

Kijkend naar de organisatie, dan kan Domesta veel aan. Met circa 25% is het verloop van het personeel in de visitatieperiode groot. Eén van de bestuurders heeft afscheid genomen en er zijn wisselingen in het MT en de RvC. Dat lijkt een lastige periode voor een organisatie en dat is het ook. Bovendien is het nog niet voorbij. De komende jaren gaan er meer mensen met pensioen. Dat geldt ook voor mensen met sleutelfuncties. Domesta is op sommige posities kwetsbaar. Met name waar specifieke kennis en ervaring samenvallen met één persoon. Tegelijkertijd lukt het Domesta om kwalitatief goede mensen binnen te halen en verandert de organisatie ten goede. Er is vertrouwen, meer openheid in de organisatie en ook in de relatie met de RvC.

Domesta heeft een klantgerichte en resultaatgerichte cultuur. Volgens de OR is de werkdruk best hoog. Vrijheid wordt gekoppeld aan verantwoordelijkheid. Er wordt geluisterd naar nieuwe ideeën en er is ruimte voor eigen beslissingen. Dat wordt gefaciliteerd met budgetten en opleidingen. De inhoudelijke sturing door managers neemt af en Domesta zet in op coachend leiderschap. Met deze kenmerken is Domesta een aantrekkelijke werkgever. Aandachtspunt is het doorzetten en afmaken van projecten. Er lijkt een constante stroom van nieuwe ideeën die aandacht vragen. Als voorbeeld noemt de OR de wisselende omvang van de rapportages en een app voor medewerkers om doelen te stellen en elkaar complimentjes te geven. Het coachend leiderschap is ook nog niet af.

“teveel maatwerk geeft spanning met een gezonde bedrijfsvoering.”

Maatschappelijke opgaven

Domesta hanteert een integrale blik. Betaalbaar wonen en leefbare buurten zijn de belangrijkste speerpunten van de organisatie. Duurzaamheid wordt hiermee op een natuurlijke wijze verbonden. Domesta kiest voor de bottom-up benadering. Zij levert graag maatwerk en doet wat nodig is voor mensen. Bij duurzaamheid en onderhoud wordt samengewerkt met vaste relaties. Dat geeft zekerheid en maakt herhaling van zetten bij vervolgpogingen overbodig. Ook bij welzijn en zorg wordt met vaste partners gewerkt.

Bij de bouwopgave is dat anders. Er is deze visitatieperiode relatief niet veel gebouwd. Maar de krimpverwachting is begraven. Mede door nationale druk gericht op de realisatie van nieuwbouw en de wensen van gemeenten in het werkgebied, zal Domesta de komende periode meer gaan bouwen. Om ook hier te profiteren van schaalvoordelen en breed gedragen inzichten lijkt het wenselijk om meer structurele samenwerkingen aan te gaan.





Totaaloordeel commissie

Belangrijkste bevindingen

De commissie constateert dat Domesta er goed voor staat. Het financiële risico is laag tot gemiddeld en in de benchmark presteert Domesta gemiddeld. Betaalbaarheid is een belangrijk speerpunt en daar presteert Domesta goed. Huurders waarderen de inzet van Domesta met mooie cijfers. Domesta is lerend op het gebied van asset management en bij de inzet van IT. Ondanks COVID-19 en een hoog verloop van het personeel is Domesta erin geslaagd de organisatie te verbeteren. Het probleemoplossend vermogen in de organisatie is hoog. Er is veel vrijheid en het personeel is gewend om eigenaarschap te tonen. Het lukt de organisatie om kwalitatief goede nieuwe mensen aan zich te binden. Dat geeft vertrouwen voor de opgave van de toekomst.

Sterke punten

- De organisatie is open en geeft veel vertrouwen aan haar medewerkers, toont zich betrokken bij huurders en faciliteert groei van het personeel. Hiermee is Domesta een aantrekkelijke werkgever.
- Domesta hanteert een integrale blik. Zij verbreedt en ziet verbanden, waardoor verschillende processen samenkomen en als één geheel worden beschouwd.
- De wendbaarheid en de bereidheid om te leren is hoog in de organisatie.

Leerpunten

- Het verloop onder het personeel is hoog en de komende jaren ontstaan door pensionering vacatures op sleutelposities. Besteedt aandacht aan de overdracht en borging van werkwijzen, kennis en relaties.
- Zoek naar een balans tussen standaard en maatwerk. Dit kan zonder direct aan kwaliteit in te leveren. Bijvoorbeeld vanuit het adagium: standaard waar het kan, maatwerk waar het moet.
- Goed dat er werk wordt gemaakt van vastgoedsturing en interne beheersing. Hier zijn belangrijke stappen gezet. De meer zakelijke kant van de organisatie verdient ook de komende tijd meer aandacht en doorontwikkeling.



HOOFDSTUK 7

Bestuurlijke reactie Domesta

Goed da'j dat zo doen zo

Drenten lijken soms wat verlegen, ze laten zeker niet snel merken dat ze trots zijn op hun prestaties. De resultaten van de visitatie over de jaren 2019 tot en met 2022 maken ons verlegen en trots tegelijk. Trots op onze medewerkers én trots op wat we met elkaar hebben bereikt. Bedankt collega's! Goed da'j dat zo doen zo. Dit is een verwijzing naar een liedje van Daniël Lohues zoals we ook in de vorige visitatierapporten deden. Deze zin past heel goed bij de uitkomsten van de visitatie: goed hoe we het doen!

Trots op de resultaten

Medewerkers die elke dag klaar staan voor onze huurders. Ze zetten zich volledig in om 'Ruimte om te leven' in de praktijk te brengen. We leveren maatwerk omdat we het verschil willen maken als dat nodig is: standaard waar het kan, maatwerk waar het moet. Impact maken in levens van individuele huurders op het moment dat het even tegenzit, in plaats van alle huurders een beetje helpen. En dit kunnen we nooit alleen. Onze samenwerkingspartners en de collega-corporaties leveren hier een grote bijdrage aan. Ook zij mogen trots zijn op de resultaten die we samen met ze hebben behaald. Bedankt!

Zorgen over en zorgen voor

De visitatiecommissie merkt terecht op dat wij soms te ver gaan in onze dienstverlening aan de huurders. Soms raken we de grens tussen zorgen over en zorgen voor. Dit zegt veel over onze betrokkenheid. Het zegt ook veel over de rol van corporaties in het maatschappelijk middenveld. We zijn elke dag in de wijk, kennen onze huurders soms al heel lang en voelen dagelijks hoe het samenleven in de wijk zich ontwikkelt. Soms worden we wat ongeduldig en gunnen we onze samenwerkingspartners ook de bewegingsruimte die wij ervaren. We realiseren ons dat er ruimte is om onze samenwerkingspartners meer verantwoordelijkheid te geven zonder de huurders te verwaarlozen. 'Agenderen is soms voldoende', aldus de commissie. Dit advies knopen we in onze oren, hoewel het een uitdaging wordt om dit waar te maken. Vooral in een tijdperk waarin de zorgvraag toeneemt net als de tekorten aan mensen en geld in het zorgdomein.

Wakker liggen van de energierekening

'De huurder ligt niet wakker van het klimaatakkoord van Parijs, de huurder ligt wakker van de energierekening', stelden we op het moment dat we het duurzaamheidsbeleid vaststelden. Onze investeringen in duurzaamheid moesten eraan bijdragen dat de betaalbaarheid verbetert. De helft van onze huizen heeft energielabel A of beter en 65% van onze huurders heeft gratis zonnepanelen op het dak. Toch beseffen we dat er nog genoeg uitdagingen zijn, zoals de stijgende energiekosten. Gelukkig sprong de overheid op het juiste moment bij.

We investeren in mensen

'Het mag wel wat zakelijker', stelt de visitatiecommissie. Ook hier heeft de commissie een punt. De afgelopen jaren was er veel aandacht voor de relatie met de huurder. De huurder mag van ons verwachten dat we er ook in de toekomst voor haar of hem zijn. Het is daarom belangrijk dat onze organisatie ook financieel gezond blijft. Om de opgave voor de komende jaren aan te gaan, is het belangrijk, in deze tijd van financiële beperkingen en stijgende kosten, te investeren in mensen en instrumenten.

Een nieuwe koers

De uitkomsten van de visitatie gebruiken we als input voor een nieuw Koersplan. We erkennen de noodzaak om evenwichtiger te handelen. Want ambitieus als we zijn, gaan we soms te snel voorbij aan alles wat goed gaat. Vaak willen we te veel, beginnen we aan iets nieuws voordat we het vorige goed hebben geborgd of hebben afgerond. Dit keer doen we het anders en zetten we in op een nieuwe koers die de nadruk legt op effectieve resultaten voor huurders via samenwerking.

De uitkomsten van deze visitatie motiveren ons om hier werk van te maken!



Bijlagen



BIJLAGE 1

Verantwoording werkwijze

Visitatie bij Domesta

In april 2023 heeft Domesta opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Naast de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren, was de belangrijkste reden voor woningcorporatie Domesta hiervoor het ophalen bij externe partijen van input voor de nieuw te formuleren strategische koers van Domesta.

Focus visitatie

Tijdens de voorbereiding van de visitatie is in overleg met Domesta besloten om de te visiteren opgaven bij Maatschappelijke waarde aan te laten sluiten bij de vier centrale thema's uit het ondernemingsplan. Dit zijn: (i) betaalbaar wonen, (ii) voldoende passende huizen (inclusief wonen met zorg), (iii) leefbare buurten en (iv) energiezuinig wonen. Verder is besloten een interactieve sessie te organiseren met een grote groep stakeholders. Doel van deze sessie is het ophalen van inzichten voor de nieuwe strategische koers van Domesta. Uiteindelijk bleek een deel van de genodigden niet te kunnen participeren. Domesta heeft er toen voor gekozen om de interactieve sessie uit te stellen tot na de zomer van 2023.

Daarnaast heeft Domesta er bewust voor gekozen om huurders zo min mogelijk te belasten met de visitatie. Het zijn vrijwilligers en er wordt best veel van ze gevraagd. Bovendien spreken ze vaak met professionals. Uiteraard heeft de commissie tijdens de visitatiegesprekken uitgebreid gesproken met vertegenwoordigers van de huurdersorganisaties uit alle drie de gemeenten. Ook heeft de commissie met huurders gesproken tijdens de rondleiding door het werkgebied.

Het visitatieproces

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 7-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, december 2022/1) en vond plaats tussen april 2023 en september 2023.

Op basis van alle door Domesta verzamelde informatie is de visitatie gestart met een kick-off en een bezoek aan delen van het woningbezit van Domesta. Medio juni 2023 vonden de meeste visitatiegesprekken plaats. Om zo breed mogelijk geïnformeerd te worden zijn in de tweede helft van juni 2023 nog drie digitale gesprekken gevoerd. De voorgenomen interactieve sessie van juni 2023 is uitgesteld tot na de zomer. Dit heeft de visitatie niet geschaad, omdat alle betrokkenen gesproken hebben met de commissie. De interactieve sessie is vooral relevant voor de nieuwe strategische koers van Domesta.

De commissie schreef vervolgens een visitatierapport, dat in concept werd opgeleverd aan Domesta, waarna het rapport werd toegelicht en besproken. Na correctie van feitelijke onjuistheden werd het visitatierapport ter beoordeling of de methodiek correct is toegepast en de oordelen transparant tot stand zijn gekomen, voorgelegd aan de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN) en vervolgens definitief opgeleverd.

Samenstelling commissie

De visitatiecommissie bestond uit de heer H.D. Albeda (voorzitter), mevrouw D. Buckers en de heer drs. D.M. de Jong-Tennekes (secretaris).

Factsheet 2019 - 2022

LEEFBARE BUURTEN

HUISBEZOEKEN



1.600

gemiddeld per jaar

WIJKCONSULENTEN 5 FTE

WIJKBEHEERDERS 5 FTE

HUISMEESTERS 5 FTE

ACTIVITEITEN



35

BETAALBAAR WONEN



GEMIDDELDE HUUR

2022 Domesta 522
Sector 561

2021 Domesta 519
Sector 561

2020 Domesta 510
Sector 544

2019 Domesta 507
Sector 531



BETALINGS- ACHTERSTAND

2022 488.939

2021 434.159

2020 489.159

2019 549.565

Huisuitzettingen
2019 t/m 2022 13



VOORZIENINGEN- WIJZER



1.361
gesprekken



593,80
besparing
per huishouden

ENERGIEZUINIG WONEN



ENERGIEPRESTATIES

Label C of beter | Label D of slechter

januari 2023 8.235 784

januari 2019 7.859 1.210

Overgang NTA8800 in 2021 en achterstand in verwerking labels na oplevering project.

ENERGIELABELS



47%

van onze huizen hebben label A of beter

Energielabels E/F/G:
Domesta 5%, landelijk: 11%

ZONNEPANELEN



64,6%

van onze huizen hebben zonnepanelen

Landelijk: 16,2%
(bron: Aedes benchmark 2022)

Duurzaamheid in de Aedes benchmark 2022:

Onze huizen verbruiken minder energie dan het landelijk gemiddelde.

Energieprestatie De energielabelwaarde EP2 wordt berekend via de NTA8800 methode. Deze is op 1 januari 2021 ingevoerd en is gebaseerd op het primair fossiel energiegebruik per vierkante meter van een huis. Het is daarmee een maatstaf voor de energetische prestatie van een huis. De gemiddelde EP2-waarde van onze huizen is 172,0. Landelijk is het gemiddeld 198,4.

VOLDOENDE PASSENDE HUIZEN

ONTWIKKELING HUIZEN



249

Sloop



119

Nieuwbouw

Verhuureenheden (VHE)

januari
2023

10.917

januari
2019

10.949



THUISKOMPAS: WONINGZOEKENDEN IN DRENTHE

2022

30.230

2021

28.590

2020

20.611

LANGER THUIS WONEN



Hoe huis **thuis** blijft

Huis wisselt van huurder:

2022

6,27%

2021

7,35%

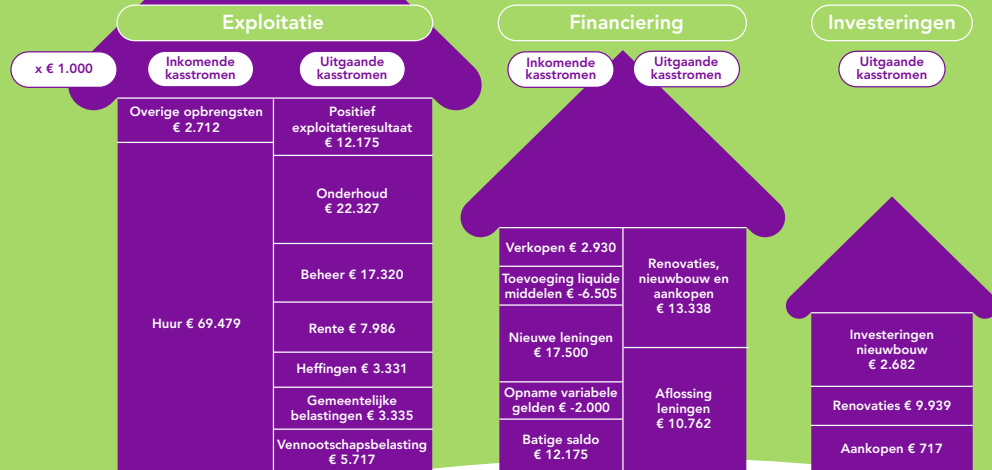


735

bezoeken
Langer thuis wonen

FINANCIËN

FINANCIËLE HUISJES EIND 2022



BEDRIJFSLASTEN

We scoren een **B**

Beïnvloedbare bedrijfslasten

vorige
editie

890

deze
editie

901

De stijging is een trend die bij alle woningcorporaties te zien was. (Bron: Aedes benchmark 2022).

ORGANISATIE

HUURDERSTEVREDENHEID

CIJFER

8,1

Nieuwe huurders
Behulpzaamheid en
klanttevredenheid van de
klantadviseur scoren hoog.

7,8

Huurders met een
reparatieverzoek

7,9

Vertrokken
huurders

Bron: Aedes benchmark 2022

DIGITALE CONTACTMOMENTEN



Whatsapp

2022
1.463

Mijn
Domesta

Aanvraag reparatieverzoek	125
Betaling IDEAL	594
Betalingsregeling	54
Huuropzegging	76
Reparatieverzoek	793
Woningaanpassing	38

1.680

OMVANG ORGANISATIE



107,62
fte in dienst



BIJLAGE 3

Onafhankelijkheidsverklaringen

Onafhankelijkheidsverklaring Raeflex B.V.

Naam corporatie: **Domesta te Emmen**

Jaar visitatie: **2023**

Raeflex verklaart hierbij dat de bovengenoemde visitatie in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Raeflex heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

Bennekom, 24 maart 2023
de heer drs. A.H. Grashof, directeur Raeflex

Onafhankelijkheidsverklaring leden van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van Domesta te [plaats] verklaren hierbij dat de visitatie van de corporatie in [jaartal] in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Ondergetekenden hebben geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

Ondergetekenden verplichten zich ertoe om, zowel tijdens de uitvoering van de werkzaamheden als na beëindiging daarvan, geheimhouding te bewaren omtrent alle gegevens betreffende (enig deel van) de aangelegenheden van Raeflex en/of de betrokken opdrachtgever waarvan het vertrouwelijke karakter hem bekend is of had moeten zijn.

Bennekom, 24 mei 2023 de heer H.D. Albeda | voorzitter
Bennekom, 30 mei 2023 mevrouw D. Buckers | algemeen commissielid
Bennekom, 10 mei 2023 de heer drs. D.M. de Jong-Tennekes | secretaris

Bovenstaande onafhankelijkheidsverklaringen zijn niet ondertekend in verband met de AVG. De ondertekende exemplaren zijn onderdeel van het visitatiearchief van Raeflex.



BIJLAGE 4

Leefbaarheidsactiviteiten Domesta Deel I

Overzicht van leefbaarheidsactiviteiten van Domesta, behorende bij het woordweb in het hoofdstuk Maatschappelijke waarde, onder leefbare buurten.

1. **Klusjesdag Ossehaar:** samen met bewoners van de opvanglocatie klusjes doen en opruimen. Verbinding maken tussen bewoners en net nieuw aangekomen Oekraïense bewoners;
2. **Burenavond Sleen:** voor burens en bewoners rond de opvanglocatie voor Oekraïners in Sleen;
3. **Verlichting aanbrengen op donkere achterpaden;**
4. **Praatje Soep de Arend in Hoozeveen:** contact te leggen met bewoners, gevoel te krijgen wat er leeft, vermoeden van eenzaamheid ook door de Corona en om te kijken naar de bewoners;
5. **Uitreiking kerstwenballen actie:** diverse complexen in Hollandscheveld, Noordscheschut, Elim en Klazienaveen;
6. **Soep op de stoep:** samen met maatschappelijk werk soep rondbrengen voor de bewoners om zo in contact te blijven met de bewoners;
7. **Actie pilot brandpreventie, Sallandseflat Coevorden, met thema "Uw Veiligheid gaat voor alles":** in onze woongebouwen zien we dat er veel spullen, zoals planten (in bakken), schilderijen, bankjes, stoelen, scootmobiel bij de voordeuren op de galerijen staan. Om de veiligheid in een woongebouw te waarborgen zijn we in de Sallandflat een pilot gestart;
8. **Diverse schoonmaak- en opruimacties;**
9. **Opening Meet en Greet woning aan de Aak in Hoozeveen:** deze ontmoetingswoning wordt beschikbaar gesteld voor buurtbewoners om daar o.a. activiteiten te organiseren, met elkaar te kletsen et cetera;
10. **Domestaquiz met verschillende themavragen op diverse locaties:** georganiseerd voor bewoners --> het was een leuke en gezellige middag;
11. **Realisatie containertuintje, seniorencomplex Tabitha in Klazienaveen:** samen met de gemeente de ruimte rondom de ondergrondse container van het complex opgevrolijkt met planten, zodat het er mooier uitziet en bewoners er geen afval meer naast leggen;
12. **Actie gebiedsagenda in combi met NK Tegelwippen:** samen met gemeente en maatschappelijk Welzijn Coevorden in gesprek met buurtbewoners over hun buurt over verschillende thema's, zoals verkeer, huis en tuin, bewoners, veiligheid et cetera;
13. **Plantje Praatje Dorpenteam, Kerkenkavel in Hollandscheveld;** samen met het Dorpenteam in gesprek met buurtbewoners over de buurt;
14. **NL Doet, Oude Bastion in Coevorden:** samen met bewoners en gemeente bloembakken opgevuld voor het complex;
15. **NL Doet, Oranjewijk in Coevorden:** samen met buurtbewoners en maatschappelijk werk een straatspeeldag georganiseerd voor jong en oud. Onder andere bingo en kinderactiviteiten;
16. **Actie Tegelwippen in het hele werkgebied van juni t/m 1 september 2021:** we sluiten aan bij het NK Tegelwippen en roepen onze huurders op om meer tegels te wippen uit hun tuinen en er meer bloemen of planten in te zetten. Goed voor het milieu en de biodiversiteit;
17. **Burendag op diverse locaties, waaronder Oranjewijk:** Samen met Maatschappelijk Welzijn Coevorden, Wijkvereniging de Oranjewijk hebben we een gezellige morgen georganiseerd en zijn de bankjes in de wijk feestelijk geopend door de wethouder. De wijkvereniging zorgde voor koffie, thee, koek en poffertjes, MWC voor spelletjes en wij stonden er met een Domesta infokraam. Samen met de kinderen hebben wij kaarten gemaakt voor de Nationale Ouderendag en konden ze bij ons een naam inleveren voor het naamloze straatje tussen de Beatrixlaan en Eendrachtstraat;



Leefbaarheidsactiviteiten Domesta Deel II

18. **Opknappen brievenbussen van complex de Wiekslag in Klazienaveen:** in overleg met de bewoners zijn de brievenbussen opnieuw geschilderd door onze Domesta schilder. De bewonerscommissie heeft daarbij de bloembakken naast de brievenbussen weer mooi opgevrolijkt;
19. **Ontmoeting/opruimdag de Molukse wijk in Hoogeveen:** bewoners waren erg blij dat nu de 1e keer in de Molukse wijk zo'n dag werd georganiseerd. Het leverde naast 3 volle containers ook veel contacten op, nieuwe namen voor de interviews van Helderrood, leuke gesprekken en wensen voor de toekomst op. Heerlijke Molukse snacks werden geserveerd;
20. **Gastles Talentenjagers basisschool in Hollandscheveld:** Gea Hoogeveen heeft een gastles gegeven over het werk van een wijkconsulent, hoe ze daartoe is gekomen en wat ze daarvoor heeft gedaan en gestudeerd;
21. **Nationale Ouderendag in Coevorden:** samen met de kinderen zijn er op de Nationale Ouderendag een heideplantje en zelfgemaakte kaarten uitgedeeld aan alle bewoners van de Eendrachtshof;
22. **Wijkdag Lootuinen in Coevorden:** BSV Lootuinen, het Wijkteam Lootuinen, Maatschappelijk Welzijn Coevorden, gemeente Coevorden, Jongerenwerk Coevorden, het Zorginnovatieforum (ZIF) en Domesta organiseerden de eerste Wijkdag Lootuinen. Er heerste een negatief gevoel in de wijk. Hoe worden bewoners weer trots op hun wijk? In het Wijkteam Lootuinen zitten zowel bewoners als organisaties die werkzaam zijn in de wijk. Een inclusief evenement, waarbij iedereen uit de wijk mee kan doen en niemand was uitgesloten. We kijken terug op een mooie, gezellige 1e Wijkdag Lootuinen met een mooie opkomst! Wij hopen dat dit een jaarlijks terugkerende dag wordt!;
23. **Achterpadactie met jeugd in Elim:** Een groepje jeugd uit Elim kon wel wat positieve aandacht gebruiken. Ook willen ze wel graag wat leuks doen. Samen met dit groepje jeugd, een moeder en de jongerenwerker hebben we op een zaterdagmorgen een achterpad en een tuin onkruidvrij gemaakt. De jongens waren bang dat de bewoners nu dachten dat ze een taakstraf hadden. Gelukkig is er een briefje met uitleg over de actie gemaakt, die we in de bus hebben gedaan. Ze hebben hard gewerkt! Ze krijgen hiervoor een beloning om met z'n allen een leuke activiteit te doen. We hebben daarna ook een mooie mail gekregen van bewoners dat ze onder andere blij verrast waren door deze actie en dat ze de actie waardeerden;
24. **Informatiemiddag Sallandseflat:** vanuit de bewonerscommissie van de Sallandflat kwam het verzoek om uitleg over de huurverschillen, servicekosten en brandtrap. We hebben hiervoor een informatiemiddag gehouden in de Sallandflat. Maatschappelijk Welzijn Coevorden gaf ook voorlichting over de VoorzieningenWijzer. De bewoners voelden zich gehoord, waren erg blij met de duidelijke uitleg en kwamen met aanvullende vragen;
25. **Bladruim- en kerstversieringsactie bij de Boslaan in Emmen;**
26. **Oliebollenactie Rembrandtflat in Coevorden:** met de bewonerscommissie;
27. **Praatje kaarsje/buurtonderzoek rondom Lomanlaan in Hoogeveen:** met wijkteam op beide dagen in de woningen rondom Inter Wonen (Leger des Heils) een buurtonderzoek/praatje kaarsje gehouden;
28. **Schoentje halen kinderen uit de Aak in Meet en Greetwoning in Hoogeveen:** de activiteitengroep in de Aak waren op 27 december aanwezig zodat kinderen van de basisschool hun schoentje konden zetten. Deze mochten ze 1 december weer ophalen. Er waren Zwarte Pieten aanwezig (veegpieten) en ranja en natuurlijk sinterklaasliedjes werden er gezongen.



BIJLAGE 5

Bronnenlijst

Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen:

Maatschappelijke waarde

Regionale onderzoeken

- Abf kwalitatieve woonvraag
- Abf verkenning huisvesting doelgroepen en wonen met zorg 2019-2040
- MKBA VoorzieningenWijzer
- Springco Urban Analytics Energiearmoede & betaalbaarheidsrisico onder huurders van Domesta
- Springco Urban Analytics Woningmarktonderzoek
- Beleidsnotities over specifieke onderwerpen
- Betaalbaarheidsbeleid
- Duurzaamheidsbeleid

Leefbaarheid

- Leefbaarheidsvisie

Voorraadbeleid

- Portefeuilleplan 2021-2030
- Verkoopbeleid

Wonen en zorgen

- Uitstroomconvenant Weer Thuis
- Uitvoeringsagenda Sociaal Domein
- Wmo-convenant

Jaarplannen en werk- of activiteitenplannen

- Activiteitenoverzichten

Jaarverslagen

Ondernemingsplannen

- Ruimte om te leven, de tweede druk 2018-2022
- Ruimte om te leven, de derde druk 2020-2022

Position paper

Prestatieafspraken

Relevante lokale, regionale of landelijke convenanten, contracten

- Convenant huurschulden Emmen
- Convenant inzet VoorzieningenWijzer
- Overeenkomst opvang Oekraïners
- Samenwerkingsovereenkomst Buurtservice onderhoud tuinen
- Samenwerkingsovereenkomst Urgentiecommissie Thuis Kompas

Woonvisies(s) van (samenwerkende) gemeenten in het werkgebied

- Woonvisies
- Woonzorgvisie

Maatschappelijke verankering

Documentatie over de Alliantie van Kracht

- Feitenblad generatiearmoede
- Project Kansrijk opgroeien

Documentatie samenwerkingsnetwerken o.a. relevante verslagen

- Huurdersvereniging SAM
- VoorzieningenWijzer
- Thuis Kompas

Klanttevredenheidsonderzoeken

- Vertrokken huurder
- Reparatieverzoeken
- Nieuwe huurder

Maatschappelijke capaciteit

Aedes-benchmarkcentrum (ABC)-kengetallen en verloop daarin

Aw - WSW oordeelsbrieven

Managementdocumenten

- Periodieke rapportages

Financiële documenten

- Treasury en beleggingsstatuut
- Financieringsstrategie
- Financieel beleid en beheer
- Investeringsstatuut
- Risicomanagementbeleid

MTO (Op verzoek van Raeflex)

Besturing

Documenten over monitoring van prestaties

- Evaluatie van prestatieafspraken
- Evaluatie Lokaal Akkoord
- Toelichting leefbaarheidsactiviteiten
- Sloop en nieuwbouwprojecten
- Planmatig onderhoud

Documenten Accountant

- Verslagen
- Managementletters

Documenten over planningsproces

- Begroting
- Jaarrekening
- Duurzaamheidsplan

Documenten over zelfevaluaties (op verzoek van Raeflex)

Relevante notulen RvC-vergaderingen



BIJLAGE 6

Lijst met geïnterviewde personen

Interne gesprekken

Raad van commissarissen

Mevrouw Annette Stekelenburg | voorzitter
De heer Robert Rösler
De heer Sylvo Gaastra

Managementteam, asset manager

Mevrouw Saskia Grotenhuis
Mevrouw Mirjam Noya
De heer Rienk Dijkstra
De heer Stef Brandsema | asset management

Controller

De heer Thomas Deen | concerncontroller

OR

Mevrouw Fatoş Maraş | voorzitter
Mevrouw Jessika Jansen
De heer Harrie Boertien
De heer Harrie Vugteveen

Externe gesprekken

Huurdersorganisatie SAM

Mevrouw Hennie Haak
Mevrouw Janny Koekoek
De heer Hans Gelderman
De heer Hans van Gellecom
De heer Geert de Weerd

Gemeente Coevorden

De heer Joop Slomp | wethouder Sociaal Domein
De heer Steven Stegen | wethouder
Mevrouw Renske de Man

Gemeente Emmen

De heer Raymond Wanders | wethouder
De heer Jisse Otter | wethouder
Mevrouw Germa Streuding
Mevrouw Fije Wennink

Gemeente Hoogeveen

De heer Jan Zwiars | wethouder
Mevrouw Hanneke van der Does

Corporaties

Mevrouw Elles Dost | Lefier
De heer Marcel van Halteren | Woonconcept
De heer Rob Hoogeveen | Actium
De heer Leon de Vries | Woonservice

Zorg- en welzijnsinstellingen

Mevrouw Marleen Tent | Sedna
Mevrouw Ria Knotters | de Westerkim
Mevrouw Annelies Möhlmann | Maatschappelijk
Welzijn Coevorden
De heer Johan ten Cate | Cosis
De heer Erik Fokkens | Tangenborgh
De heer Erik Holkers | SWW Hoogeveen
De heer Wilfred Vorsteveld | Treant



BIJLAGE 7

Duiding waarderingen

Bij de waardering van maatschappelijke waarden en verankering hanteert de commissie conform de voorschriften uit methodiek 7 de volgende beoordelingen:

Waardering maatschappelijke waarde

- De corporatie presteert **zeer goed**, de corporatie spant zich aantoonbaar maximaal in om maatschappelijke resultaten te leveren waarde en zo maatschappelijke waarde toe te voegen; de visitatiecommissie ziet in de manier waarop de corporatie dit aanpakt op één of meer terreinen een voorbeeld voor andere corporaties.
- De corporatie presteert **naar behoren**, de geleverde resultaten zijn in verhouding tot de maatschappelijke opgaven; de visitatiecommissie ziet op een aantal concrete punten ruimte voor verbetering en benoemt deze.
- De prestaties van de corporaties zijn **voor verbetering vatbaar**, niet op alle opgaven is de corporatie in staat (gebleken) om de gewenste resultaten te leveren; de visitatiecommissie ziet duidelijk ruimte voor verbetering en benoemt concreet op welke vlakken deze ruimte ligt.
- De corporatie presteert **onvoldoende**, de resultaten van de corporatie zijn op nagenoeg alle terreinen niet in verhouding tot de opgaven; de visitatiecommissie benoemt op welke gebieden urgent actie gewenst is.

Waardering maatschappelijke verankering

- De maatschappelijke verankering van de corporatie is te kenmerken als **zeer goed**, er is sprake van een voorbeeldige samenwerking en wederkerige invloed op beleid en handelen, dit wordt door alle betrokkenen ook zo beleefd en gewaardeerd; de visitatiecommissie ziet in de manier van samenwerken een voorbeeld voor andere corporaties.
- De maatschappelijke verankering van de corporatie is **naar behoren**, de samenwerking verloopt in het algemeen goed en de corporatie laat zien beïnvloedbaar te zijn; in het algemeen waarderen de betrokkenen de manier van samenwerking als voldoende; de visitatiecommissie ziet op een aantal concrete punten ruimte voor verbetering en benoemt deze.
- De maatschappelijke verankering van de corporatie is **voor verbetering vatbaar**, de samenwerking verloopt met enige regelmaat moeizaam en de corporatie is beperkt beïnvloedbaar; betrokkenen zijn kritisch over de manier van samenwerking; de visitatiecommissie ziet duidelijk ruimte voor verbetering en benoemt concreet op welke vlakken deze ligt.
- De maatschappelijke verankering van de corporatie is te kenmerken als **onvoldoende**, de samenwerking verloopt moeizaam en de corporatie opereert solistisch; betrokkenen uiten zich negatief over de manier van samenwerking; de visitatiecommissie benoemt waar urgent actie gewenst is.