

INHOUDSOPGAVE

1. Algemene beschouwing	02	8 Werken	41
2. Beleid en prestaties in 2008	04	8.1 Organisatieontwikkeling	42
3. Verhuren en verkopen	13	8.2 Samenwerking en verbindingen.....	43
3.1 Huurprijsontwikkeling	13	9. Verslag Raad van Commissarissen	47
3.2 Verhuur in 2008	14	10. Geconsolideerde jaarrekening 2008	52
3.3 Huisvesting bijzondere doelgroepen	15	11.1 Geconsolideerde balans per 31 december 2008	53
3.4 Verkoop en Aankoop.....	16	11.2 Geconsolideerde winst- en verliesrekening over 2008	55
4. Bouwen en beheren	17	11.3 Geconsolideerd kasstroomoverzicht.....	56
4.1 Strategisch voorraadbeheer	17	11.4 Toelichting op de geconsolideerde balans en winst- en verliesrekening	57
4.2 Nieuwbouwontwikkeling	19	11.4.1 Toelichting op de geconsolideerde balans	57
4.3 Onderhoud en woningverbetering	22	11. Jaarrekening 2008.....	60
5. Wonen en leven.....	24	11.1 Balans per 31 december 2008	61
5.1 Leefbaarheid.....	24	11.2 Winst- en verliesrekening over 2008.....	63
5.2 Wijkvernieuwing.....	27	11.3 Kasstroomoverzicht.....	64
5.3 Sociaal beheer.....	29	11.4 Toelichting op de balans en de winst- en verliesrekening	65
6. Maatschappelijk ondernemen	31	11.4.1 Grondslagen van waardering en van bepaling van het resultaat.....	65
6.1 Financieel beleid en resultaat	31	11.4.2 Toelichting op de balans	72
6.2 Prestatieafspraken met gemeenten	37	11.4.3 Toelichting op de winst- en verliesrekening.....	88
6.3 Steunen van goede doelen	37	11.5 Overige gegevens	94
7. Meepraten	39	11.6 Kengetallen	95
7.1 Klantenraad	39	12. Accountantsverklaring	98
7.2 Bewonersoverleg.....	39	13. Rapport van bevindingen	101
7.3 Klachtenafhandeling	39		
7.4 Kwaliteit van de dienstverlening	40		
7.5 Overleg met de OR	40		

1 ALGEMENE BESCHOUWING

Het eerste beeld dat opkomt bij een terugblik op 2008 is die van de wereldwijde kredietcrisis en de economische crisis die daarop volgde. Deze hebben ook een grote impact gehad op corporatieland en dus ook op Domein.

Het is niet eenvoudig om de financiering van onze activiteiten rond te krijgen en dat geldt m.n. voor onze commerciële vastgoedontwikkelingen. We constateren dat ons WSW WSW de borgingsgrens van € 200.000 nog steeds niet heeft opgetrokken terwijl de stichtingskosten van nieuwbouwwoningen deze grens vaak overschrijden. De eisen t.a.v. onze financiële positie worden steeds strenger, waarbij o.m. gedacht kan worden aan de eis om 2% van de leningenportefeuille fictief af te lossen. Dit brengt de noodzaak met zich mee voor alles te sturen op kasstromen. In dat verband is van belang dat de invoering per 1 januari 2008 van de integrale belastingplicht een aanzienlijke lastenverzwaring voor Domein betekent. Voor 2008 komt dat neer op een bedrag van ruim € 1,1 miljoen.

Economische situatie

Een ander gevolg van de economische crisis is dat de woningmarkt grondig gewijzigd is doordat de koopmarkt voor een belangrijk deel ingestort is. Daardoor is onzeker is geworden of Domein de geplande nieuwbouw koopwoningen af kan zetten. Dat brengt een aanzienlijk risico met zich mee omdat Domein een ambitieuze ontwikkelingsportefeuille heeft van in totaal 2000 woningen voor de komende jaren. Deze bestaat voor meer dan de helft uit koopwoningen, in geld uitgedrukt gaat het om ca. € 220 miljoen

Ook onze financiële toezichthouder ziet dat en is steeds kritischer bij de inschatting van onze risicopositie.

Een en ander leidt tot de noodzaak onze risico's goed in beeld te brengen en een grondige berekening te maken van de mogelijke gevolgen. Domein heeft gekozen voor een actieve aanpak in deze. In 2008 is hiermee een serieus begin gemaakt met het doorrekenen van de gevolgen van mogelijke scenario's voor onze vastgoedontwikkeling met het doel tijdig in 2009 noodzakelijke maatregelen te kunnen nemen. Een van die maatregelen is omzetting van koop naar huur. De voorlopige conclusies laten zien dat Domein met deze maatregel in de meest extreme situatie de

definitieve projecten (ca. 1300 woningen) kan uitvoeren zonder dat de financiële ratio's en de financiële continuïteit in gevaar komen.

Good governance

Een tweede belangrijke maatschappelijke ontwikkeling betreft die van "good governance". Domein heeft de Governance Code van de branche onderschreven en in 2007 maatregelen getroffen om gewenste verbeteringen tot stand te brengen en te verankeren in statuten en reglementen. Zo is in 2008 voor het eerst een lid van de raad van commissarissen benoemd op basis van een open werving middels advertenties in dagbladen. De belangrijkste belanghouders zijn in beeld gebracht en er is nader uitgewerkt op welke wijze contact met hen wordt onderhouden. Binnen de werkorganisatie heeft dat ook geleid tot afspraken die erop gericht zijn dat het contact met belanghouders onderling goed gecommuniceerd en gestructureerd wordt. De voorbereidingen worden getroffen voor de eerste visitatie die in het najaar van 2009 wordt uitgevoerd. Dit tijdstip is mede gekozen met het oog op het nieuwe ondernemingsplan dat in 2010 wordt opgesteld voor de periode 2011 tot en met 2014. De inbreng van belanghouders is mede richtinggevend voor de inhoud van het nieuwe ondernemingsplan. Zij zullen overigens ook na de visitatie actief benaderd worden om bouwstenen aan te dragen voor het ondernemingsplan.

Good governance is voor corporaties zeker geen nieuw issue, maar het heeft dankzij de kredietcrisis weer aan actualiteit gewonnen. Goed bestuur is een must voor een organisatie die haar maatschappelijke verantwoordelijkheid serieus neemt. Het uit zich in de eerste plaats in integriteit en kwaliteit van het bestuur en van de interne toezichthouders. Domein is zich daar sterk van bewust en stuurt daar actief op.

Wijze van verantwoorden

Onderdeel van goed bestuur is ook dat verantwoording wordt afgelegd over de resultaten en de inzet van onze (financiële) middelen. We doen dat op verschillende manieren.

In de eerste plaats naar onze belangrijkste belanghouders, de bewoners van onze woningen, in de vorm van een toegankelijke jaarkrant die begin

mei bij alle bewoners bezorgd wordt. Overigens wordt deze krant ook toegezonden aan onze andere belanghouders. In het voorliggende uitgebreide jaarverslag verantwoordt Domein zich naar haar externe toezichthouders zoals gemeenten, het ministerie van VROM en het Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting. Met de gemeenten in haar werkgebied sluit Domein jaarlijks prestatieovereenkomsten waarin is vastgelegd welke concrete resultaten behaald worden. Aan het einde van het jaar wordt in gezamenlijk overleg vastgesteld welke resultaten behaald zijn. Voor onderdelen waar onvoldoende op gescoord is, wordt een verklaring gegeven en worden afspraken over verbetering gemaakt. Met de gemeente Son en Breugel gebeurt dat om verschillende redenen pas in 2009. De belangrijkste reden daarvoor is dat door de gemeente zelf voorrang is gegeven aan de ontwikkeling van het nieuwe uitleggebied Sonniuspark. In 2009 worden de belangrijkste prestaties die Domein dat jaar wil gaan leveren ook extern bekend gemaakt via de jaarkrant en de website. Dat biedt alle belanghouders de gelegenheid zich een beeld te vormen van de concrete jaaractiviteiten. Via dezelfde media wordt verantwoord welke resultaten behaald zijn. Een belangrijk instrument van Domein voor het maken van prestatieafspraken en het afleggen van verantwoording is de transparantiebalans. Uit de transparantiebalans is af te lezen wat de omvang is van het vrije vermogen van Domein en voor welke maatschappelijke doeleinden dat wordt ingezet. Dit instrument is van groot belang in het overleg met belanghouders zoals georganiseerde bewoners en gemeenten.

Opzet jaarverslag

In dit jaarverslag is een andere opzet gekozen dan voorgaande jaren. In een apart hoofdstuk is per doelstelling uit het vigerende ondernemingsplan concreet benoemd welke resultaten behaald zijn. Voor het verslag is gekozen voor een heldere lay-out waardoor de leesbaarheid bevorderd wordt. Het is opgebouwd rond de thema's: verhuren en verkopen, bouwen en beheren, wonen en leven, maatschappelijk ondernemen, meepraten, werken en verslag Raad van Commissarissen.

Resultaten

Domein heeft goed gepresteerd in 2008. De meeste doelstellingen zijn gehaald. Enkele belangrijke ontwikkelingen ondervonden vertraging. Dat geldt m.n. voor vastgoedontwikkelingsactiviteiten die in veel gevallen getroffen werden door externe niet door Domein te beïnvloeden factoren.

Een greep uit de belangrijkste resultaten:

- de dienstverlening aan klanten is door KWH opnieuw getoetst en heeft geleid tot behoud van het label. De telefonische bereikbaarheid bleek nog niet optimaal. Deze wordt met ingang van 2008 permanent gemeten.
- het planmatig onderhoud is voor 93% gerealiseerd.
- de geplande verkoopdoelstelling van verkoop uit de bestaande voorraad onder de Koopgarant-formule is volledig gerealiseerd. De verkoop van woningen in het complex De Zanderij bleef ver achter bij de verwachtingen.
- de oplevering van 40 nieuwbouwwoningen voor gehandicapten en Chinese ouderen is gerealiseerd. De ontwikkeling van nieuwbouwwoningen liep vertraging op vooral vanwege allerlei problemen in de planologische procedures. Overigens verloopt de ontwikkeling van het grootste nieuwbouwproject Sonniuspark in Son en Breugel (ca. 270 woningen) voorspoedig. In de eerste helft van 2009 wordt gestart met de bouw, onvoorziene omstandigheden daargelaten.
- de ontwikkeling van de herstructureringsgebieden in Eindhoven ondervond vertraging. In Bloemenbuurt-Zuid was de belangrijkste oorzaak daarvan de geconstateerde spanning tussen de plannen die door bewoners waren gemaakt in het kader van het collectief particulier opdrachtgeverschap in de eerste fase van 106 woningen ten opzichte van het beschikbare budget. Dit probleem is op een constructieve wijze aangepakt en opgelost.
- alle woningen zijn voorzien van een energieprestatiecertificaat. Er is een inventarisatie gemaakt van quick wins voor energiebesparing hetgeen van belang is met het oog op woonlastenreductie voor bewoners. Het beleid wordt in 2009 nader uitgewerkt.
- er zijn vier pilots uitgevoerd op basis van de in 2007 vastgestelde visie leefbaarheid.

2 BELEID EN PRESTATIES IN 2008

Leidraad voor het benoemen van te leveren prestaties vormt het ondernemingsplan 2007-2010.

De strategische doelstellingen geven richting aan ons handelen en te behalen resultaten.

Wat Domein wil presteren is:

Klanten kansen bieden

Werken aan leefbare en levensloopbestendige wijken met een eigen identiteit

Opereren als een actieve en transparante onderneming

Domein wil klanten kansen bieden die voor wonen afhankelijk zijn van huisvesting tegen voor hen aanvaardbare woonlasten. Van oudsher zijn dit de lagere inkomensgroepen. Daarnaast is het voor een steeds grotere groep mensen lastig om in onze complexe samenleving op eigen kracht oplossingen te vinden voor het wonen. Domein ziet het als haar taak deze mensen te ondersteunen en samen met andere instellingen gewoon wonen voor iedereen bereikbaar te maken.

Kansen bieden betekent keuzes bieden in het wonen. Voor de woningvoorraad is dit vertaald in de volgende subdoelen.

- Voldoende betaalbaar aanbod voor huishoudens met een laag inkomen.
- Voldoende keuze in kwaliteit, type en eigendomsvorm van de woning om de eigen woonsituatie te verbeteren.
- Voldoende inbreng van de individuele klant in de kwaliteit van de woning.
- Dynamiek in de vastgoedportefeuille in aanpassing op veranderingen in de woonbehoefte.

Domein ziet leefbare buurten met een herkenbare identiteit, met een goed en duurzaam woon- en leefklimaat als basisvoorwaarde voor optimaal woongenot. Werken aan leefbare en veilige buurten betekent actief samenwerken met bewoners, samenwerken met organisaties op het terrein van zorg, welzijn, onderwijs en andere vastgoedpartijen, investeren in noodzakelijk maatschappelijk vastgoed.

Voor ons handelen is dit vertaald in de volgende subdoelen:

- Streven naar een sluitende keten van maatschappelijke dienstverlening voor onze klanten.
- Werken aan vitale buurten en wijken.

Domein werkt met maatschappelijk geld. Met dat geld moeten we zorgvuldig omgaan, actief inzetten voor de doelgroep. En we moeten goed kunnen verantwoorden hoe we het doen. Daarom overleggen we met huurders, maar ook met anderen over te ondernemen activiteiten en maken we (financiële) afwegingen inzichtelijk met behulp van de transparantiebalans.

Voor actief en transparant ondernemen zijn de volgende subdoelen geformuleerd:

- Klant heeft inbreng in eigen leefomgeving en in beleid en beheer van Domein.
- Leveren van prestaties in de gemeenten Best, Eindhoven, Son en Breugel waar Domein werkzaam is.

Domein wil een partner voor de gemeenten zijn. Hiertoe heeft Domein in iedere gemeente een centraal aanspreekpunt voor klanten en partners dat tijdens kantooruren fysiek bereikbaar is. Daarnaast tracht Domein op basis van gedeelde woonvisies met iedere gemeente meerjarige prestatieafspraken te maken die jaarlijks worden bijgesteld.

Domein heeft in 2008 prestaties geleverd die bijdragen aan de verwezenlijking van genoemde doelen. In kort bestek zijn de volgende resultaten behaald.

Voldoende betaalbaar aanbod

Doelstelling van Domein is dat 75% van haar woningvoorraad betaalbaar is.
Voor Domein als geheel, maar zo mogelijk ook per gemeente waar zij werkzaam is.

Tot het betaalbare segment rekent Domein¹:

- alle appartementen met een huurprijs tot de 1^e aftoppingsgrens van de huurtoeslag.
- alle eengezinswoningen met een huurprijs tot de 2^e aftoppingsgrens van de huurtoeslag.

Verschillende activiteiten zijn van invloed op het behouden van voldoende betaalbaar aanbod. Onderscheid wordt gemaakt in:

- realiseren van betaalbare nieuwbouw.
- voeren van een inflatievolgend huurprijsbeleid.
- doorvoeren van streefhuren bij mutatie.
- beheersen van de woonlasten door het treffen van energiebesparende maatregelen.

Betaalbare nieuwbouw

Naast de betaalbare huurwoningen worden ook de sociale koopwoningen tot de betaalbare nieuwbouw gerekend.

Tot de sociale koop behoren de woningen met een verkoopprijs tot € 194.000,- v.o.n.

Ook koopwoningen die met korting - Koopgarant – onder deze verkoopprijs vallen, worden tot de betaalbare koop gerekend.

Inflatievolgend huurprijsbeleid

In het kader van het vastgestelde meerjaren huurprijsbeleid krijgen alle huurwoningen met een huurprijs tot aan de liberalisatiegrens (maximale huurtoeslag grens) bij de jaarlijkse huurverhoging gemiddeld een huurverhoging die gelijk is aan inflatie.

Indien mogelijk wordt de huurverhoging gedifferentieerd toegepast om een scheve prijs-kwaliteitverhouding te verbeteren.

Streefhuren bij mutatie

Bij mutatie wordt de huurprijs opgetrokken naar de streefhuur die gebaseerd is op de gewenste prijs-kwaliteitverhouding.

Graadmeter voor de kwaliteit is de landelijke woningwaardering. De bovengrens van het puntenaantal van een betaalbare woning is zo gekozen dat ook nieuwbouwwoningen met een basiskwaliteit betaalbaar zijn.

Beheersen van woonlasten

Niet de huur- of de verkoopprijs, maar de energierekening zal in de toekomst de woonlasten steeds meer bepalen. Een woning is pas betaalbaar als de energielasten beperkt zijn. Energiebesparende maatregelen moeten bijdragen aan een beheerste ontwikkeling van woonlasten.

¹ De definitie van betaalbaarheid die Domein hanteert, is scherper dan die van de overheid en het SRE.

Doorgaans worden alle woningen met een huurprijs tot de 2^e aftoppingsgrens van de huurtoeslag tot de betaalbare voorraad gerekend.

Voldoende betaalbaar aanbod

Activiteit	Resultaat 2008
Realiseren betaalbare nieuwbouw	<ul style="list-style-type: none"> • In 2008 zijn 40 betaalbare huurappartementen in Eindhoven opgeleverd; • Van de 133 woningen in realisatie zijn er 27 betaalbaar in de koop; • Van de 1861 in voorbereiding zijnde woningen zijn er 1117 betaalbaar in huur of koop.
Uitvoeren van een inflatievolgend huurbeleid	<ul style="list-style-type: none"> • Per 1 juli 2008 is de huur van alle woningen inflatievolgend met 1,6% verhoogd. Daarbij was het niet mogelijk op woningniveau te differentiëren naar prijs-kwaliteit. De totale huursom van Domein is met 1,43% gestegen als gevolg van huurbevriezing van een groot aantal woningen in het kader van wijkvernieuwing. • Eind 2008 is 92% van de huurwoningen van Domein betaalbaar. In 2007 was dit ook 92%.
Implementatie van nieuwe streefhuren	<ul style="list-style-type: none"> • Doorrekening van het streefhuurbeleid op de huidige woningvoorraad geeft aan dat 78% van de woningen tot het betaalbare segment blijft behoren. • Volgens een prognose over meerdere jaren zal de betaalbare voorraad afnemen tot 77%. Bij de berekening is uitgegaan van de verwachte toevoeging aan nieuwbouw en verwachte vermindering door verkoop en sloop. • In 2009 zal worden bekeken op welke wijze de kwaliteit van de woning bij het bepalen van de streefhuur kan worden meegenomen.
Beheersen woonlasten door energiebesparende maatregelen	<ul style="list-style-type: none"> • Alle woningen zijn voorzien van een energieprestatiecertificaat, waarbij de energieprestatie van een bestaande woning wordt uitgedrukt in een energie-index waaraan het energielabel wordt gekoppeld. De gemiddelde energie-index van de woningen van Domein is 1,85 (energielabel D). • Nieuwe huurders en kopers ontvangen bij huur / koop het energieprestatiecertificaat. In 2009 zal de verstrekking van het certificaat ingebed worden in het verhuurproces en worden opgenomen in de vastgoedinformatie. • Er is een inventarisatie gemaakt van quick-wins voor energiebesparing (onderdeel, maatregel, kosten en effect) en per complex is vastgesteld wat de stand van zaken is ten aanzien van de quick-wins onderdelen. • In 2009 wordt het beleid verder uitgewerkt hoe om te gaan met energiebesparende maatregelen. • De ambitie op de mogelijkheden voor energiebesparing zijn geformuleerd met als resultaat een reservering van benodigde investeringen in de meerjarenbegroting. • Alle nieuwbouwprojecten zijn op hun energieprestatie beoordeeld. In 2009 wordt de haalbaarheid van energie exploitatie bij nieuwbouw nader onderzocht.

Voldoende keuzes in kwaliteit, type en eigendomsvormen van de woning

Domein wil met een gedifferentieerd woningaanbod verschillende klantgroepen huisvesting bieden, passend bij hun inkomen en woonwensen.

Huisvesten van klantgroepen

De belangrijkste klantgroep voor Domein zijn mensen die vanwege hun inkomen aangewezen zijn op een betaalbare huurwoning. Tot deze klantgroep worden de inkomens tot € 33.000,-- gerekend. Door de stijging van de prijzen op de koopmarkt is daar een groep bijgekomen: mensen met een redelijk inkomen tot € 45.000,-- die niet meer op de koopmarkt terecht kunnen en eveneens aangewezen zijn op de huurmarkt.

Domein heeft gekozen om de keuzemogelijkheden te vergroten door:

- huurwoningen met korting te verkopen (Koopgarant).
- realiseren van betaalbare woningen in de nieuwbouw voor starters.
- realiseren van nieuwbouw voor andere doelgroepen zodat betaalbare huurwoningen vrijkomen.

Het aanbod sluit goed aan bij de vraag indien:

- 70% van de vrijkomende betaalbare huurwoningen van Domein worden verhuurd aan de primaire doelgroep.
- 80% van de verkochte woningen met label Koopgarant zijn verkocht aan de inkomensgroep < € 45.000,--.

Huisvesten bijzondere doelgroepen

Een tweede belangrijke klantgroep is de groep mensen die vanwege een fysieke, verstandelijke of psychische beperking niet zonder ondersteuning en begeleiding zelfstandig kan wonen. Ook deze kwetsbare groep wil graag zo gewoon mogelijk wonen.

Veelal wordt passende huisvesting gerealiseerd in samenwerking met of in opdracht van regionale zorgaanbieders.

De laatste jaren dienen zich ook bewonersinitiatieven of ouderinitiatieven aan als samenwerkingspartner.

Huisvesting van 'plotselinge' woningzoekers

Met het project Close to Home is Domein in 2002 gestart met het commercieel verhuren van gemeubileerde appartementen. Met dit aanbod kan een groep woningzoekenden worden bediend die op zeer korte termijn voor relatief korte duur (< 1 jaar) onderdak nodig hebben. Veelal zijn dit mensen die uit het buitenland komen voor hun werk of studie.

Domein streeft voor Close to Home naar een verhuurpercentage van 75%.

Huisvesting woonwagenbewoners

Domein beheert enkele woonwagenlocaties in de gemeente Best en gemeente Son en Breugel.

Domein wil voor deze bewoners passende woonvormen bieden met respect voor hun eigen identiteit en bijzondere woonwensen.

Voldoende keuze in gedifferentieerd aanbod

Activiteit	Resultaat 2008
Keuze bieden in koop	<ul style="list-style-type: none"> Onderzoek naar mogelijkheden van het ontwikkelen van een bereikbaar koopproduct in de nieuwbouw. Naast het verlenen van korting op de verkoopprijs, wordt het gebruik van startersleningen en koopsubsidie onder de aandacht van gemeenten en kopers gebracht.
Nieuwbouw voor specifieke doelgroepen	<ul style="list-style-type: none"> Er zijn 71 seniorenappartementen met gemeenschappelijke ruimte in aanbouw in Son. Er zijn 10 starterswoningen in voorbereiding in Son. Er zijn 55 seniorenappartementen in voorbereiding in combinatie met de vernieuwbouw van zorgcentrum de Vloed in Son. De haalbaarheid van 9 seniorenappartementen met multifunctionele ruimte in Son wordt onderzocht. De haalbaarheid van 15 koopappartementen voor senioren in Eindhoven wordt onderzocht.
Passend huisvesten van klantgroepen	<ul style="list-style-type: none"> 46% van de verkochte huurwoningen met Koopgarantlabel zijn verkocht aan de klantgroep met een inkomen < € 45.000,-- . 81% van de vrijkomende betaalbare woningen is aan de primaire doelgroep (BBSH) verhuurd.
Huisvesten bijzondere doelgroepen	<ul style="list-style-type: none"> De haalbaarheid van een geschikte woonvorm voor mensen met een beperking (gedeeltelijk groepswonen) in opdracht van het Ouderinitiatief Dijkstaete / Cello in Best wordt onderzocht. Er zijn 22 appartementen opgeleverd voor Chinese ouderen in Eindhoven. Er zijn 18 zorgappartementen opgeleverd voor cliënten van SWZ (voorheen Triocen) in Eindhoven. Er zijn 24 woningen in aanbouw voor cliënten van Cello in Best. Er zijn 27 zorgappartementen in aanbouw voor cliënten van SWZ (voorheen Triocen) in Eindhoven.
Gemeubileerde verhuur Close to Home	<ul style="list-style-type: none"> De gemiddelde bezettingsgraad van Close to Home in 2008 komt op 61%. Er is een onderzoek gestart naar de marktpositie van Close to Home.
Huisvesten woonwageneigenaren	<ul style="list-style-type: none"> Verrichten haalbaarheidstudie naar de herinrichting / herontwikkeling van de locatie Oranjetip in Son en Breugel. Opstellen gezamenlijke beleidsvisie deconcentratie locatie Terraweg met gemeente Best.

Voldoende inbreng van individuele klant in kwaliteit van de woning

Domein heeft een eigen verantwoordelijkheid als het gaat om het behouden en bewaken van de basiskwaliteit en het tijdig uitvoeren van technisch noodzakelijk onderhoud. Minstens zo belangrijk is de waardering en de tevredenheid van de bewoners, de gebruikers, voor de geboden kwaliteit. Inbreng van de individuele bewoner draagt bij aan het individuele woongenot, maar ook aan het bij de tijd houden van de woningkwaliteit.

Daarom streeft Domein naar:

- een meer klantgestuurde aanpak van het onderhoud binnen de woningen (inbouwpakketten).
- het bieden van keuzemogelijkheden en ruimte voor zelfwerkzaamheid bij projectmatig onderhoud en woningverbetering.
- overleg met bewoners over de haalbaarheid van transformatie van woningen (haalbaarheidsstudies).
- vergroten van keuzemogelijkheden bij nieuwbouw door particulier opdrachtgeverschap.

Activiteit	Resultaten 2008
Beleidsruimte bieden voor individuele kwaliteitsverbeteringen door zelf aangebrachte voorzieningen (ZAV)	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluatie mutatie- en ZAV-beleid in samenspraak met de Klantenraad op grond waarvan voorstellen voor bijstelling zijn gedaan. Het nieuwe ZAV beleid is begin 2009 vastgesteld. • In 2008 is 6 maal een vergoeding bij mutatie uitgekeerd in verband met de overname van zelf aangebrachte voorzieningen.
Aanbieden van keuzepakketten bij onderhoudsprojecten	<ul style="list-style-type: none"> • Bij de renovatie van 80 eengezinswoningen in Best zijn keuzemogelijkheden aangeboden, met name in de kleurstelling van keuken, badkamer en toilet.
Klantoriëntatie in de aanpak van onderhoudsprojecten	<ul style="list-style-type: none"> • In de voorbereiding en uitwerking van de renovaties van 19 woningen in Best en 116 woningen in Eindhoven zijn de bewoners betrokken bij het bepalen van de inhoud van verschillende keuzes en de uitwerking in het uitvoeringsproces. • In het kader van een haalbaarheidsstudie van 40 woningen in Best hebben bewoners hun mening en waardering kunnen geven over de staat van onderhoud en het gebruik. Ook is gevraagd naar verbeteringsmogelijkheden.
Collectief particulier opdrachtgeverschap (CPO)	<ul style="list-style-type: none"> • In het kader van de wijkvernieuwing Bloemenbuurt-Zuid ontwikkelen bewoners zelf hun nieuwe woning. In de 1e fase zijn 3 blokverenigingen Passiebloem, Duizendschoon en Madelief opgericht en ontwerpen 131 kopers en huurders hun eigen woning. De start van de bouw van het blok Madelief is gepland in het voorjaar 2009.

Dynamiek in de vastgoedportefeuille

Domein stelt zich ten doel de slaagkansen en keuzemogelijkheden van de lagere en middeninkomens, van starters en doorstromers, te vergroten door uitbreiding van het aanbod door nieuwbouw en door verandering van de bestaande voorraad. De verbreding van het woningaanbod ondersteunt tevens het streven de vastgoedportefeuille te verjongen en een evenwichtiger opbouw te ontwikkelen.

Dit betekent dat Domein:

- inspeelt op veranderende behoefte door bestaande woningen te vervangen of te verbeteren, gericht op diversiteit en verbreding van het woningaanbod.
- naast huren en kopen ook andere contractvormen aanbiedt, zoals Koopgarant: kopen met korting.
- nieuwe woningen toevoegt aan de voorraad door het realiseren van nieuwbouw.
- de aansluiting van haar woningen op glasvezelbekabeling faciliteert.

In 2008 hebben de volgende mutaties plaatsgevonden:

	aantal	toelichting
Woningvoorraad 31-12-2007	6.661	
plus		
Nieuwbouw	40	Huisvesting bijzondere doelgroepen in Eindhoven
In beheer	1	Beheer voor derden (gemeente Best)
Omzetting	1	Van bedrijfsruimte Zanderij tot appartement
minus		
Verkoop	58	51 Koopgarant en 7 marktconform
Sloop	124	1 ^e fase Bloemenbuurt-Zuid in Eindhoven
Omzetting	1	Van woning in bedrijfspand Tonnaerstraat
Woningvoorraad 31-12-2008	6.520	

Tevens zijn 2 bedrijfspanden in de Kruisstraat aangekocht ten behoeve van de wijkvernieuwing in Oud Woensel.

In 2008 zijn in het kader van kwaliteitsbeleid 4 haalbaarheidsonderzoeken uitgevoerd of opgestart. Doel van deze onderzoeken is een toekomstvisie voor het complex te ontwikkelen. Daarnaast zijn 80 eengezinswoningen in Best gerenoveerd.

Werken aan vitale wijken en buurten

Domein vat leefbaarheid op als 'prettig wonen in de wijk'. Belangrijke voorwaarden zijn: een woonomgeving die schoon, heel en veilig is, sociale samenhang en de buurtvoorzieningen die aansluiten bij de behoeften en activiteiten van de buurtbewoners.

Vitaliteit heeft vervolgens alles te maken met activiteit en betrokkenheid van bewoners. Zij zijn het uitgangspunt voor het gezamenlijk uitwerken en benutten van kansen en verbetermogelijkheden van de buurt.

Voor Domein betekent werken aan vitale wijken en buurten onder meer:

- Bevorderen van veiligheid en leefbaarheid.
- Investeren in maatschappelijk vastgoed.

Activiteiten	Prestaties 2008
Bevorderen leefbaarheid	<ul style="list-style-type: none"> • Er zijn 4 pilots leefbaarheid uitgevoerd op basis van de in 2007 vastgestelde visie leefbaarheid. • Er is een aanvang gemaakt met een eigen typering van leefstijlen. • Domein neemt deel aan de gemeentelijke pilot gebiedsgericht werken in Hoge Akker. • De actieve huisbezoeken in de vorm van Huisbuurt in Oud Woensel heeft een vervolg gekregen in het aanstellen van een Kansenmakelaar.
Bevorderen veiligheid	<ul style="list-style-type: none"> • Het politiekeurmerk Veilig Wonen voor 'veilige woning' is standaard voor de kwaliteit van de woningen en worden als zodanig gecertificeerd. • Er zijn 650 woningen getoetst en certificaten verstrekt met een geldigheidsduur van 10 jaar.
Investeren in maatschappelijk vastgoed	<ul style="list-style-type: none"> • Domein heeft haar rol bepaald in het eventuele beheer van de buurthuizen Kadans en de Voeg in Best. • In het kader van wijkontwikkeling is de haalbaarheidsstudie naar een buurtontmoetingsruimte in de Bloemenbuurt-Zuid opgestart. • In het kader van de wijkontwikkeling is een eerste krachtenanalyse gemaakt van de mogelijkheden van een maatschappelijk voorzieningencluster in Oud Woensel. • Domein onderzoekt de behoefte aan een gemeenschappelijke ruimte voor ouderen bij de ontwikkeling van Hiva.

Streven naar een sluitende keten van maatschappelijke dienstverlening

Domein ziet het als haar taak mensen hulp en ondersteuning te bieden die zij nodig hebben om prettig te wonen. Daarom zoekt Domein in samenwerking met andere organisaties naar mogelijkheden om gewoon wonen voor iedereen bereikbaar te maken.

Activiteiten	Prestaties 2008
Huisvesten met voorrang	<ul style="list-style-type: none"> • 26 Urgenten, toegewezen via de gemeentelijke Urgentiecommissie. • 12 Statushouders op basis van gemeentelijke taakstellingen. • 47 Pardonners op basis van gemeentelijke taakstellingen.
Begeleid wonen	<ul style="list-style-type: none"> • 13 Kandidaten DOOR!; begeleid uitstroom uit opvangvoorzieningen. • 7 Kandidaten van overige instellingen.
Samenwerking met instanties	<ul style="list-style-type: none"> • Voorkomen van uit-huiszetting; samenwerking met Neos en Leger des Heils. • Registratie overlastveroorzakers en wanbetalers: samenwerking met andere corporaties voor 2^e kansbeleid. • Haalbaarheid 'Gasthuis': lokale crisisopvang in Best; samenwerking met Neos en gemeente Best.

Klant heeft inbreng in beleid en beheer

Activiteiten	Prestaties 2008
Klantenraad	<p>Als vertegenwoordiging van de huurders wordt de Klantenraad betrokken bij alle nieuwe beleidontwikkelingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ZAV- en mutatiebeleid. • Wijziging servicekosten Domein en wijziging glasfonds Domein. • Bijdrage aan goede doelen.
Klachtenafhandeling	<ul style="list-style-type: none"> • De klachtencommissie heeft 3 klachten in behandeling genomen. • 80% van de klachten / reparatieverzoeken is binnen 14 dagen afgehandeld.
Kwaliteit van de dienstverlening	<ul style="list-style-type: none"> • De huurders van Domein waarderen KWH-labelonderdelen met een 7,3 voor Woning veranderen 8,7 voor Woning onderhouden 6,8 voor Klachten afhandelen 8,3 voor Woning verlaten • De continue meting van de telefonische bereikbaarheid heeft een 6,2 als eerste tussenresultaat opgeleverd.

3 VERHUREN EN VERKOPEN

3.1 Huurprijsontwikkeling

Eind 2008 is het woningbezit van Domein - gedifferentieerd naar aantal woningen per prijsklasse – per gemeente als volgt opgebouwd:

	Gemeente Best	Gemeente Eindhoven	Gemeente Son & Breugel	Totaal
Betaalbaar 1 < € 499,51	1423 87%	3431 84%	601 77%	5455 84%
Betaalbaar 2 > € 499,51 < € 535,33	131 8%	331 8%	118 15%	580 9%
Duur > € 535,33	86 5%	333 8%	66 8%	485 7%
Totaal	1640	4095	785	6520

Betaalbare voorraad

Domein streeft naar behoud van minimaal 75% van haar voorraad in het betaalbare segment. Daartoe rekent Domein alle eengezinswoningen tot aan de 2^e aftoppingsgrens van de huurtoeslag (€ 535,33) en alle appartementen tot de 1^e aftoppingsgrens van de huurtoeslag (€ 499,51). Eind 2008 was volgens deze definitie 91,7% van de voorraad betaalbaar. Binnen de SRE regio worden alle woningen met een huurprijs beneden de 2^e aftoppingsgrens van € 535,33 tot de betaalbare voorraad gerekend. Volgens deze definitie is 93% van de woningen van Domein betaalbaar.

Indien alle woningen tegen streefhuur zouden worden verhuurd, dan zou 78% van de voorraad volgens de definitie van Domein betaalbaar blijven. Indien alle woningen met een streefhuur tot de 2^e aftoppingsgrens tot de betaalbare voorraad worden gerekend, is 81% betaalbaar.

Woningen naar streefhuur	definitie algemeen	definitie Domein
Betaalbaar in Best	83%	78%
Betaalbaar in Eindhoven	81%	80%
Betaalbaar in Son en Breugel	75%	70%
Betaalbaar totaal Domein	81%	78%

Domein heeft, uitgaande van de verwachte toevoeging aan nieuwbouw en verwachte vermindering door verkoop en sloop, de ontwikkeling van de betaalbare voorraad berekend. Volgens deze prognose over meerdere jaren neemt de betaalbare woningvoorraad van Domein af tot 77%.

Huurverhoging

Per 1 juli 2008 heeft Domein de huur van haar woningen inflatievolgend verhoogd met 1,6%. Evenals vorig jaar was differentiatie niet mogelijk omdat VROM de maximale huurverhoging op woningniveau begrensd heeft. De totale huursom is slechts met 1,43% gestegen met name als gevolg van huurbevrozing in het kader van wijkvernieuwing.

	2007	2008
Inflatievolgende huurverhoging	1,10%	1,60%
Verhoging huursom	0,95%	1,43%
Aantal huurbevrozing	926	805

Huurtoeslag

In 2008 ontvingen gemiddeld 1.526 huurders huurtoeslag via Domein. Het gemiddelde bedrag aan huurtoeslag bedroeg € 173,- per maand. In 2007 lag het gemiddelde bedrag aan huurtoeslag bij huurders van Domein hoger dan de gemiddelde huurtoeslag van € 146,- in Eindhoven. Het gemiddelde van Domein geeft mogelijk een vertekend beeld omdat Domein niet meer over alle gegevens beschikt. Het aantal huurders dat huurtoeslag via Domein ontvangt neemt af. Steeds meer huurders kiezen voor storting van huurtoeslag op de eigen rekening samen met de zorgtoeslag.

	2008	2007	2006	2005
Aantal huurders met huurtoeslag via Domein	1.526	1.544	1.733	2.084
Gemiddelde huurtoeslag per maand	€ 173,-	€ 168,-	-	-

3.2 Verhuur in 2008

Sinds 2002 verhuurt Domein haar woningen volgens het advertentiemodel waarbij in principe vooraf geen criteria gelden om de klant zoveel mogelijk keuzevrijheid te bieden. Belangstellende woningzoekenden worden gerangschikt op volgorde van inschrijftijd.

Domein maakt het woningaanbod via internet bekend, naast aankondigingen in Groot Eindhoven, Forum en Groeiend Best. Het woningaanbod is toegankelijk via het gezamenlijke internetportaal van de Eindhovense woningcorporaties.

Mutaties

Het mutatiepercentage als gevolg van verhuringen in de bestaande woningvoorraad is 8,3.

	2008				2007				2006
	Totaal	Best	Eind	S&B	Totaal	Best	Eind	S&B	Totaal
Verhuringen	545	130	360	55	587	137	390	60	564
Mutatiegraad	8,3	7,9	8,8	7,0	8,8	8,4	9,2	7,6	8,4
Nieuwbouw	41	0	41	0	94	25	69	0	4
Totaal verhuringen	586	130	401	55	681	162	459	60	568

Daarnaast zijn er 130 overige verhuureenheden gemuteerd in 2008.

	Totaal	Best	Eindhoven	Son - Breugel
Garages	44	5	39	0
Parkeerplaatsen	80	1	78	1
Bedrijfsruimten	2	0	2	0
Standplaatsen	4	3	0	1
Totaal	130	9	119	2

In 2008 vonden 586 verhuringen plaats: 545 ten gevolge van mutaties in de bestaande voorraad, 1 door omzetting van een bedrijfspand en 40 ten gevolge van nieuwbouw. Het mutatiepercentage is lager dan in het voorgaande jaar. Deze afname is toe te schrijven aan een daling van het aantal verhuringen in Eindhoven als gevolg van een groter aantal verkopen en sloop van woningen in de Bloemenbuurt-Zuid.

Huisvesten doelgroepen

Van de woningen die vrijkwamen voor verhuur behoorde 89,6% tot het betaalbare segment. Domein voldoet daarmee aan haar streven om 70% van het vrijkomend aanbod bereikbaar aan te bieden.

Ruim 81% van deze met huurtoeslag bereikbare woningen is verhuurd aan de primaire doelgroep (BBSH). Van de 77 dure sociale woningen zijn er 27 toegewezen aan de doelgroep (35% versus 49% in 2007). Tevens is een groot aantal woningen toegewezen aan stichtingen of bedrijven. Van de verhuringen in het dure segment betreffen 42 woningen Close to Home, gemeubileerde verhuur.

Van alle vrijkomende woningen is 14% (77 woningen) toegewezen aan bijzondere doelgroepen: urgenten, statushouders, pardonners en begeleid wonen.

Woningzoekenden

Eind 2008 staan 29.438 huishoudens geregistreerd als woningzoekend. Per saldo is het aantal woningzoekenden in 2008 gegroeid met 4139 (16%). Van alle woningzoekenden is nog geen 10% actief, d.w.z. heeft minimaal 1 keer in 2008 gereageerd op een advertentie. In 2007 was 11% actief woningzoekend.

Van de woningzoekenden behoort 65% tot de primaire doelgroep die voor huurtoeslag in aanmerking komt. Ruim 73% heeft een inkomen tot € 33.000,-- en bijna 10% een inkomen tussen € 33.000,-- en € 45.000,--.

3.3 Huisvesting bijzondere doelgroepen

Urgenten

Woningzoekenden die met voorrang willen worden gehuisvest kunnen urgentie aanvragen bij de gemeentelijk urgentiecommissie. De woningzoekenden met urgentie worden aan een corporatie toegewezen die binnen 6 maanden een passende aanbieding moet doen.

Begin 2008 waren 44 toegewezen urgenten in afwachting van een aanbieding van Domein. Gedurende het jaar zijn 28 nieuwe urgenten toegewezen. Van de 72 urgenten hebben 26 huisvesting verkregen. Eind 2008 zijn 40 urgenten in afwachting van een woningaanbod.

	2008				2007
	Best	Eindhoven	Son en Breugel	Totaal	Totaal
Wachtend op woning vanuit 2007	20	16	8	44	19
Urgentie toegewezen in 2008	6	16	6	28	50
Aanbieding geweigerd	2	2	0	4	2
Verhuringen aan urgenten	7	13	6	26	36
Urgentie ingetrokken	1	0	1	2	6
Wachtend op woning vanuit 2008	16	17	7	40	44

In 2007 is het aantal urgenten dat op een aanbieding wacht erg gestegen. Deze achterstand is in 2008 nauwelijks ingelopen. De stijging van het aantal urgenten in Best heeft zich in 2008 niet voortgezet.

Statushouders

Voor 2008 had Domein in de drie gemeenten een taakstelling voor de huisvesting van statushouders van in totaal 15 personen. Met inzet van 6 woningen is 80% van de taakstelling gerealiseerd.

	2008			
	Best	Eindhoven	Son en Breugel	Totaal
Statushouders				
taakstelling	9	1	5	15
verhuringen	8	1	3	12

Generaal pardonners				
taakstelling	35	31	15	81
verhuringen	10	22	15	47

Generaal pardon

Sinds 2007 wordt een taakstelling geformuleerd voor het huisvesten van personen die vallen onder de Regeling 'afwikkeling nalatenschap oude Vreemdelingenwet', de zogenaamde generaal pardonners.

Voor 2008 gold een taakstelling van 81 personen; dit is inclusief de taakstelling van 24 personen voor 2007. Van de taakstelling voor in totaal 81 personen zijn er 47 gehuisvest en hebben 9 personen in Eindhoven een andere oplossing gevonden. Met de inzet van 25 woningen is 69% van de taakstelling behaald.

Begeleid wonen

Domein heeft 20 woningen beschikbaar gesteld voor begeleid wonen:

- 13 woningen voor DOOR! (begeleide uitstroom uit opvanginstellingen), waarvan 1 woning in Best en de overige in Eindhoven;
- 2 woningen voor Labyrint Zorg bv in Best.
- 1 woning voor Lunet Wonen in Eindhoven.
- 1 woning voor Jeugdzorg in Eindhoven.
- 1 woning voor MAJ in Eindhoven.
- 1 woning voor Maatman Zorggroep (autistische jongeren).
- 1 woning via gemeente Eindhoven (Olympisch judoka).

Projecten bijzondere doelgroepen

In Strijp in de gemeente Eindhoven zijn 40 woningen opgeleverd voor bijzondere doelgroepen. Gebouwd zijn 22 appartementen voor een groep Chinese ouderen, verenigd onder de naam On Wah, en 18 appartementen bestemd voor cliënten van SWZ (voorheen Triocen) met gemeenschappelijke ruimten.

3.4 Verkoop en aankoop

Eind 2008 omvat de verkoopportefeuille van Domein 778 woningen, waarvan 112 woningen marktconform worden verkocht en 666 met korting onder het label Koopgarant. In 2007 ging het nog om 358 woningen. Domein heeft de verkoopportefeuille vergroot om de klant meer keuze te bieden, maar ook om het ambitieuze nieuwbouwprogramma te kunnen financieren.

	Marktconform / Koopgarant	Voor verkoop bestemd	Aantal verkocht
Totaal in Eindhoven		742	57
11 Barneveldstraat	MCV	4	
19 t Hofke	MCV	14	
22 Spaaihoef	MCV	57	2
56 Zandkasteel	MCV	24	4
Subtotaal		99	6
3 Akkerwijk	Koopgarant	146	7
15 Walewijnstraat	Koopgarant	108	11
16 Mirachstraat	Koopgarant	118	8
18 Vlaanderenlaan	Koopgarant	81	3
30 Mechelenlaan	Koopgarant	190	22
Subtotaal		643	51
Totaal in Best		36	1
305 Batadorp	MCV	13	1
104 J.P. Coenstraat	Koopgarant	23	0

Koopgarant

In 2008 zijn zes complexen gelabeld voor verkoop Koopgarant. Er zijn 51 woningen verkocht, waarvan 33 aan huurders (64%). Van deze groep kopers heeft 38% een inkomen < € 45.000,--. Van de kopers die een lege Koopgarantwoning hebben gekocht, heeft 64% een inkomen < € 45.000,--.

Marktconforme verkoop (MCV)

Van de 5 complexen, in totaal 112 woningen, die worden verkocht zonder bijzondere voorwaarden, zijn 7 woningen in 2008 verkocht. Dat is 0,6% van de totale opgave.

Aankoop

Er zijn 2 panden in de Kruisstraat in Eindhoven aangekocht, waarvan 1 gezamenlijk met de projectontwikkelaar Ballast Nedam, in verband met de wijkontwikkeling in Oud Woensel. Deze aankoop moet de nieuwbouwontwikkeling van 66 appartementen en 9 eengezinswoningen mogelijk maken.

4 BOUWEN EN BEHEREN

4.1 Strategisch voorraadbeheer

Domein heeft vastgoedkeuzes gemaakt, zowel corporatiebreed als per gemeente waarin Domein werkzaam is. Deze keuzes zijn uitgewerkt in doelstellingen die zowel betrekking hebben op de bestaande voorraad als op de gewenste nieuwbouwtoevoegingen. In complexbeheerplannen is per complex de strategie en meer feitelijke informatie vastgelegd, zoals de onderhoudsplanning en huurprijsbeleid.

In 2008 is een project uitgevoerd om de samenhang tussen het strategisch voorraadbeleid en het opstellen van de meerjarenbegroting te verbeteren. Door alle stappen van strategisch voorraadbeleid in een gedetailleerde planning uit te werken en op te nemen in de planning & control cyclus, geeft de meerjarenbegroting meer sturing aan afstemming, planning en uitvoering van vastgoedkeuzes.

Kenmerken portfolio Domein

De woningvoorraad van Domein kent nog een klein vooroorlogs deel, met name in Eindhoven, dat de komende jaren ten gevolge van de herstructurering met tweederde zal verminderen. Ondermeer door sloop van 124 woningen is het vooroorlogse deel in 2008 afgenomen tot 828 woningen. De resterende voorraad dateert voor de helft uit de periode tot de jaren tachtig van de vorige eeuw; de andere helft is daarna gebouwd.

Voor tweederde deel bestaat de woningvoorraad van Domein uit grondgebonden woningen (4256), het overige deel zijn appartementen (2264), ongeveer de helft met lift en de helft zonder lift. De prijs van de voorraad ligt voor 92% onder de 2^e aftoppingsgrens van € 535,33. Dit geldt zowel voor de grondgebonden woningen (3951) als voor de gestapelde bouw (2086).

	Best		Eindhoven		Son en Breugel		Totaal	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Woningtype								
Eengezinswoning	649	40	2876	70,2	508	65	4033	62
Semi-bungalow	37	2	98	2,4	72	9	207	3
Bungalow	0	0	16	0,4	0	0	16	0
Appartement met lift	495	30	630	15,4	48	6	1173	18
Appartement zonder lift	409	25	302	7,4	86	11	797	12
Maisonnette	50	3	173	4,2	71	9	294	5
Totaal	1640	100	4095	100	785	100	6520	100
Aandeel portfolio	1640	25	4095	63	785	12	6520	100

Domein is in de gemeenten Best, Eindhoven, Son en Breugel werkzaam. Het overgrote deel (63%) van de woningvoorraad van Domein ligt in Eindhoven, 25% in Best en 12% in Son en Breugel. In Eindhoven is Domein echter een relatief kleine speler, in de andere twee gemeenten daarentegen de grootste sociale verhuurder.

Kenmerkend voor de portfolio in Best is dat meer dan de helft van woningvoorraad bestaat uit appartementen (58%), waarvan de helft zonder lift. In de andere twee gemeenten heeft Domein relatief veel grondgebonden woningen: 73% in Eindhoven en 74% in Son en Breugel.

De dynamiek is in Eindhoven het grootst als gevolg van de herstructurering in 2 buurten waar goedkope woningen worden gesloopt en vervangen. Ondanks dat staat de betaalbaarheid van de woningvoorraad in Son en Breugel het meest onder druk in de toekomst.

Per 31 december 2008 had Domein 7.517 verhuureenheden in exploitatie, 145 minder dan in 2007.

De meeste mutaties hebben plaatsgevonden in de woningvoorraad. Er zijn 40 nieuwbouwwoningen opgeleverd, 2 woningen in beheer genomen, 124 gesloopt, 58 verkocht en 1 omgezet in bedrijfsruimte. Per saldo is dit een vermindering van 141 woningen.

Wat betreft de parkeervoorzieningen zijn 24 garages gesloopt, 3 parkeerplaatsen verkocht en 34 nieuw gebouwd. Per saldo een toename van 7 plaatsen.

Het aantal woonwagendplaatsen is verminderd met 1 - als resultaat van 3 uit en 2 in exploitatie - en het aantal woonwagens met 2.

Van de bedrijfspanden zijn er 2 aangekocht, is 1 kantoorpand nieuw gebouwd, zijn 10 kamers omgezet in 1 bedrijfsruimte, is 1 pand gesloopt en is 1 pand omgezet in een appartement. Per saldo een toename van 2 bedrijfspanden en een afname van 10 kamers.

Haalbaarheidsonderzoeken

In het kader van portfoliobeleid worden haalbaarheidsstudies uitgevoerd om een toekomstvisie of strategie op complexniveau vast te stellen.

- Voor complex 203 (2 eengezinswoningen) in Son is verkoop (bij mutatie) als strategie vastgesteld en zal onderhoud worden uitgevoerd in 2010.
- Voor complex 313 (8 eengezinswoningen) in Best is besloten tot doorexpluiten tot 2020 en uitvoering van noodzakelijk onderhoud in 2010.
- Voor complex 302 (48 appartementen) in Best zijn verschillende onderhoudsscenario's in beeld gebracht; besluitvorming moet nog plaatsvinden.
- Voor complex 9 (363 woningen) is opdracht verstrekt tot analyse van de huidige situatie en ontwikkelen van scenario's; onderzoek loopt door in 2009.

Glasvezel

In de drie gemeenten waarin Domein werkzaam is, wordt glasvezel aangelegd. Dit gebeurt in de drie gemeenten elk door een andere partij. In alle gevallen faciliteert Domein de bouwers door middel van assistentie bij aanleg in de appartementencomplexen en door de aanleg van wandcontactdozen in meterkasten van woningen waar dat nodig blijkt. Tevens verzorgt Domein de communicatie naar haar huurders omtrent de aanleg van glasvezel en daarmee het beschikbaar komen van een hoogwaardige ontsluiting van internet, telefonie en televisie. De abonnementskeuze blijft uiteraard bij de klant zelf.

In Eindhoven, waar Domein medeaandeelhouder is van de partij die glasvezel aanlegt, wordt fasegewijs glasvezel aangelegd. In 2008 hebben huurders van Domein in Woensel Oost en in de Schrijversbuurt (Gestel) de beschikking over een glasvezelaansluiting gekregen.

In Best en Son en Breugel is begonnen met de aanleg van glasvezel in de dorpen als geheel. Deze projecten zijn eind 2008 nog niet afgerond.

Energiebeleid en duurzaamheid

In 2008 zijn alle woningen van Domein voorzien van een energieprestatiecertificaat. De energieprestatie van een bestaande woning wordt uitgedrukt in een energie-index, waaraan het energielabel wordt gekoppeld. De gemiddelde energie-index van de woningen van Domein is 1,85 oftewel label D.

Daarnaast heeft een inventarisatie plaatsgevonden van quick-wins voor energiebesparing (onderdeel, maatregel, kosten en effect) en is per complex vastgesteld wat de stand van zaken is ten aanzien van de verschillende onderdelen. In 2009 zal, mede op basis van de energie-indexering en inventarisatie van de quick wins, de ambitie van Domein en de daarmee samenhangende toepassing van energemaatregelen worden bepaald.

4.2 Nieuwbouwontwikkeling

Domein heeft zich ten doel gesteld een substantiële bijdrage te leveren aan de uitbreiding van de sociale voorraad in gemeente Best en gemeente Son en Breugel en voldoende betaalbare voorraad in Eindhoven te realiseren voor de bewoners die in de wijkvernieuwingsgebieden willen blijven wonen. Als gevolg van externe omstandigheden en financiële ontwikkelingen (vennootschapsbelasting, Vogelaarheffing, bouwkostenstijging, hogere grondprijzen) heeft Domein zich in 2008 genoodzaakt gezien het nieuwbouwprogramma kritisch te beoordelen en bij te stellen. De belangrijkste wijziging is het naar beneden bijstellen van de uitbreidingsambities met zo'n 800 woningen.

Nieuwbouw gerealiseerd en in uitvoering

In 2008 heeft Domein 1 project opgeleverd in de sociale huur voor bijzondere doelgroepen.

Daarnaast zijn in het najaar 2 projecten in uitvoering genomen eveneens bestemd voor bijzondere doelgroepen.

Projectnaam	Werkgebied	Aantal	Omschrijving	marktsegment	Planning
Gerealiseerd 2008					gereed
't Ven	Eindhoven	41	22 appartementen bestemd voor Chinese ouderen (On Wah) 18 appartementen en 1 gemeenschappelijke ruimte bestemd voor cliënten van SWZ (voorheen Triocen) (gehandicapten)	40 betaalbare huur 1 bedrijfsruimte	juli
In uitvoering 2008					start bouw
Heilig Hartstraat	Best	24	Appartementen bestemd voor cliënten Cello (gehandicapten)	24 dure huur	september
Tonnaerstraat	Eindhoven	109	27 appartementen bestemd voor cliënten SWZ (voorheen Triocen) (gehandicapten) 82 appartementen vrije verkoop aan belangstellenden	27 sociale koop 82 vrije sector	oktober

Nieuwbouw in voorbereiding

Eind 2008 zijn in totaal 15 nieuwbouwprojecten in voorbereiding.

De plannen hebben betrekking op 1326 eengezinswoningen, 535 appartementen en 3 maatschappelijke ruimten.

Van de 1861 woningen worden 942 woningen in de huur gerealiseerd (50,6%) en 919 woningen (49,4%) in de koop.

Bouwplannen 2008 - 2013	Huur		Koop		Totaal
	Eengezinswoning	Appartement	Eengezinswoning	Appartement	
Best	250	41	200		491
Eindhoven	270	99	345	203	917
Son en Breugel	90	192	171		453
Totaal	610	332	716	203	1861

In onderstaand overzicht is aangegeven in welke fase de projecten zich ultimo 2008 bevinden, haalbaarheidfase (H) of ontwerpfase (O), en de geplande bouwstart van het project of de eerste fase van het project. De grotere projecten zullen veelal in meerdere fasen worden gerealiseerd.

Ultimo 2008 bevinden zich
621 woningen en 1 voorziening in de haalbaarheidsfase en
240 woningen en 2 voorzieningen in de ontwerpfase.

Projectnaam	Werkgebied	Aantal	Omschrijving	Fase / start
Dijkstraten	Best	250	eengezinswoningen 150 betaalbare huur en 100 betaalbare koop	H 2010
Aarle	Best	200	eengezinswoningen 100 betaalbare huur en 100 betaalbare koop Koopgarant	H 2011
Molenstraat	Best	11	appartementen 8 betaalbare huur en 3 dure huur	O 2010
Centrumplan	Best	30	appartementen 20 betaalbare huur en 10 dure huur	H 2012
Schönberglaan	Eindhoven	15	appartementen koop marktconform	H 2010
Kruisstraat	Eindhoven	75	66 appartementen en 9 eengezinswoningen koop marktconform	H 2010
Geraniumstraat	Eindhoven	26	25 appartementen koop marktconform + 1 voorzieningcluster	H 2010
Seringenstraat	Eindhoven	25	appartementen koop marktconform	H 2011
Bloemenbuurt-Zuid fase 1	Eindhoven	131	73 eengezinswoningen en 58 appartementen 73 betaalbare huur, 9 dure huur, 2 koop Koopgarant en 47 koop marktconform	O 2009
Bloemenbuurt-Zuid fase 2 en 3	Eindhoven	196	157 eengezinswoningen, 72 betaalbare huur en 85 koop marktconform 16 patiobungalows voor senioren, 4 betaalbare huur en 12 koop marktconform 23 appartementen, 11 betaalbare huur en 12 koop marktconform	O 2011
Hemelrijken	Eindhoven	451	210 eengezinswoningen en 54 appartementen betaalbare huur 36 eengezinswoningen dure huur 36 eengezinswoningen en 9 appartementen betaalbare koop 15 eengezinswoningen koop Koopgarant 63 eengezinswoningen en 27 appartementen koop marktconform 1 ontmoetingsruimte	H 2011
Hiva	Son en Breugel	71	appartementen dure huur, bestemd voor senioren	O 2009
MF gebouw	Son en Breugel	10	9 appartementen betaalbare huur en 1 bibliotheek	O 2010
Sonniuspark	Son en Breugel	273	86 eengezinswoningen betaalbare huur 94 eengezinswoningen betaalbare koop Koopgarant 77 eengezinswoningen koop marktconform 16 appartementen betaalbare huur	H 2009 waarvan 103 in ontwerpfase
De Vloed	Son en Breugel	90	appartementen, 55 betaalbare huur en 35 dure huur	O 2009
Zandstraat	Son en Breugel	10	6 appartementen en 4 eengezinswoningen betaalbare huur	O 2009

Nieuwbouw in gemeente Best

Ondanks bijstelling van de nieuwbouwambitie naar 500 woningen blijft Domein koersen op een substantiële uitbreiding van betaalbare eengezinswoningen in de huur. Een groot gedeelte van deze uitbreiding dient gerealiseerd te worden in het project Dijkstraten. Helaas is een vertraging van een jaar opgetreden omdat het stedenbouwkundig plan niet haalbaar bleek te zijn en de gemeente zich gedwongen zag het plan te herzien. De start van de 1^e fase is nu voor 2010 gepland.

In 2008 is verder gewerkt aan de planontwikkeling voor het ouderinitiatief Dijkstaete. Dit initiatief voor huisvesting van mensen met een verstandelijke beperking heeft Cello als zorgaanbieder bij het project betrokken en Domein als planontwikkelaar benaderd. Mogelijk dat het project niet in Dijkstraten maar op een andere bouwlocatie van Domein, op de Kop van de Molenstraat, wordt gerealiseerd.

Nieuwbouw in gemeente Eindhoven

Het zwaartepunt van het programma in Eindhoven ligt in de wijkvernieuwing van de Bloemenbuurt-Zuid en Oud Woensel m.n. Vredesplein e.o.

In de Bloemenbuurt-Zuid hebben in 2008 de eerste drie ontwikkelverenigingen hard gewerkt aan het ontwerp van hun woningen. Mede door onervarenheid van partijen in het gezamenlijk ontwikkelen in CPO is vertraging opgelopen. Als gevolg van de economische crisis is het mogelijk dat het programma naar huur en koop wordt aangepast.

In Oud Woensel is bescheiden voortgang geboekt met het uitwerken van het vastgestelde masterplan in een schetsontwerp voor het stedenbouwkundig plan. Eind 2008 is de planning bijgesteld. Aan de bewoners is verteld dat er zeker niet gesloopt zal gaan worden voor de zomer van 2011.

Nieuwbouw in gemeente Son en Breugel

Son en Breugel heeft eveneens als randgemeente van Eindhoven een omvangrijke nieuwbouwopgave. 2008 stond met name in het teken van de voorbereiding van bijna alle bouwplannen van Domein in deze gemeente. In november 2008 hebben twee druk bezochte informatieavonden voor Sonniuspark plaats gevonden en is de bouwaanvraag voor blok B ingediend. In het eerste kwartaal 2009 wordt de verhuur en verkoop van 103 eengezinswoningen opgestart.

Ten behoeve van de ontwikkeling van een multifunctioneel gebouw heeft de gemeente de 'Visie Kerkplein' vastgesteld, waarin o.a. nieuwbouw van de bibliotheek, appartementen en ondergronds parkeren is opgenomen. Eind 2008 is de samenwerkingsovereenkomst tussen SVVE en Domein opgesteld inzake de bouw van 90 appartementen behorend bij zorgcentrum De Vloed.

4.3 Onderhoud en woningverbetering

In de exploitatie maakt Domein onderscheid tussen onderhoud en investeringen. Onderhoud is dat wat nodig is om het vastgoed gedurende de exploitatietermijn in stand te houden, waarbij onderscheid wordt gemaakt in planmatig en niet-planmatig onderhoud.

Investerings zijn alle werkzaamheden die uitgevoerd worden in bestaande exploitatie, die niet noodzakelijkerwijs gepleegd moeten worden om het onroerend goed in stand te houden tot einde oorspronkelijke levensduur. Deze uitgaven gaan gepaard met een levensduurverlenging en/of verhoging van de huurprijs. Onder de investeringen vallen renovaties en individuele woningverbeteringen.

Begin 2009 heeft Domein het onderscheid in onderhoudswerkzaamheden aangescherpt. Naast onderhoud en investeringen onderscheidt Domein nog maatschappelijke bestedingen (opplussen, leefbaarheid, bewonersparticipatie) en overige uitgaven (WMO, servicekosten). Voor 2008 worden de uitgaven nog volgens de oude indeling verantwoord.

Niet-planmatig onderhoud

Onder niet-planmatig onderhoud vallen alle niet planbare werkzaamheden die op verzoek van huurders (reparatieverzoeken) of bij mutatie (mutatie onderhoud en mutatiepakketten) worden uitgevoerd. Tevens valt hieronder het preventief huurdersonderhoud in de vorm van de woningperiodieke keuring (WPK).

Bedragen * €1.000,--

Niet planmatig onderhoud	Uitgaven 2008	Uitgaven 2007	Uitgaven 2006
Reparatieverzoeken	1.424	1.298	2.185
WPK	130	228	41
Mutatieonderhoud	665	538	1.715
Mutatiepakketten	380		
Totaal	2.599	2.064	3.941

Eens in de 3 jaar wordt een woning preventief gecontroleerd op de belangrijkste onderdelen van kleine herstellingen en vervangingen die vallen onder huurdersonderhoud. Defecten en mankementen worden hersteld. In 2008 is dit uitgevoerd bij 1666 woningen.

Domein is in overleg met de Klantenraad een evaluatie van deze servicedienst gestart. In 2009 wordt bekeken in welke vorm deze dienst wordt voortgezet.

Ten behoeve van een beter inzicht in de mutatiekosten is in 2008 onderscheid gemaakt tussen mutatieonderhoud en mutatiepakketten. Onder mutatiepakketten vallen de uitgestelde planmatige onderhoudswerkzaamheden aan keuken, badkamer en toilet die bij mutatie worden uitgevoerd.

Planmatig onderhoud

Onder planmatig onderhoud vallen alle planbare collectieve werkzaamheden die periodiek worden uitgevoerd. Hieronder vallen ook de periodieke werkzaamheden die op contractbasis worden uitgevoerd zoals onderhoud liften, cv-ketels en brandveiligheid.

Bedragen * € 1.000,--

Planmatig onderhoud en woningverbetering	Uitgaven 2008	Uitgaven 2007	Uitgaven 2006
Planmatig onderhoud	5.598	4.220	4.117
Renovaties	3.615	2.320	p.m.
Contractonderhoud	753	786	767
Totaal	9.966	7.326	4.884

In 2008 zijn alle planmatige onderhoudswerkzaamheden die vanuit de begroting 2007 waren doorgeschoven voor 100% gerealiseerd. Van alle planmatige werkzaamheden die voor 2008 waren begroot is 93% gerealiseerd. In de loop van 2008 zijn er enkele onvoorziene activiteiten bijgekomen, waardoor de uitvoering van werkzaamheden voor € 411.000,- overloopt naar 2009.

Bedragen* € 1.000,--

Planmatig onderhoud	5.598
schilderwerk	1.262
onderhoud binnen	1.895
onderhoud buiten	460
Installaties	1.013
diverse	968

Onder diverse van planmatig onderhoud zijn de werkzaamheden verantwoord die te maken hebben met veiligheid en gezondheid zoals politiekeurmerk, brandveiligheid en legionellabestrijding.

In het kader van planmatig onderhoud zijn de volgende activiteiten vermeldenswaard:

- Het Politie Keurmerk Veilig Wonen is voor Domein de standaard voor de veiligheid van een woning. Woningen die nog niet over het certificaat beschikken worden bij de eerstvolgende onderhoudsbeurt of renovatie op niveau gebracht. In 2008 is vanuit de voorschriften bepaald dat hercertificering om de 10 jaar in plaats van om de 5 jaar dient plaats te vinden. Deze toets is in 2008 bij 650 woningen uitgevoerd. De bewoners hebben nieuwe certificaten gekregen om zo blijvend te profiteren van een korting op hun inboedelverzekering.
- In het kader van brandveiligheid heeft eind 2008 een inventarisatie plaatsgevonden van welke woningen voorzien zijn van een houten platdakconstructie of een houten licht hellende dakconstructie. Bij 14 complexen komt dit voor of is de technische constructie onbekend. Begin 2009 zal bij deze complexen een destructief onderzoek worden uitgevoerd en zullen, indien nodig, maatregelen worden getroffen om brandoverslag te voorkomen.
- Het vervangingsbeleid van cv-ketels is in 2008 nader uitgewerkt en heeft geleid tot het versneld vervangen van alle open ketels door gesloten toestellen.

In 2008 zijn alle programma's van eisen voor schoonmaak van de algemene ruimten van de appartementencomplexen tegen het licht gehouden en beter afgestemd op het specifieke complex en de wensen van de bewoners. De werkzaamheden zijn vervolgens in concurrentie aanbesteed en vanaf begin 2009 worden de werkzaamheden door een nieuwe leverancier uitgevoerd.

Woningverbetering in 2008

- De renovatie van 80 woningen in Best is in uitvoering genomen. Het betrof zowel het casco als het binnenpakket: kozijnvervanging, vloeren dakisolatie, aanpak keuken, badkamer en toilet;
- De voorbereidingen zijn getroffen voor de renovatie van 116 woningen in Eindhoven en voor 19 woningen in Best. De werkzaamheden betreffen het binnenpakket, kozijnvervanging, gevel- en dakisolatie.

In 2007 is een begin gemaakt met de verbetering van de klantoriëntatie in de projectaanpak. Deze werkwijze om de klant meer invloed te geven op de woningkwaliteit is in 2008 doorgezet. Bij de in voorbereiding zijnde projecten is de klant nadrukkelijk betrokken bij de bepaling van de inhoud van de verschillende keuzepakketten.

Opplussen en woningaanpassing

Domein wil huurders faciliteren om, ondanks fysieke beperkingen, zo lang mogelijk zelfstandig en in hun eigen woning te blijven wonen. Aanpassingen aan de woning om medische redenen die het bedrag van € 1.656,52 niet te boven gaan, verlopen niet via de WMO, maar rechtstreeks via Domein. Per jaar wordt daarvoor € 20,- per woning gereserveerd. De WMO aanpassingen worden door de gemeente betaald.

	2008		2007		2006	
WMO aanpassing	aantal	bedrag	aantal	bedrag	aantal	bedrag
Best	26	276	58	977	50	2.123
Eindhoven	65	2.490	91	1.122	57	1.051
Son en Breugel	2	1.054	3	4.034	1	243
Totaal gemiddeld	93	1.840	152	1.124	108	1.539
Totale uitgaven	171.000		171.000		166.000	
Opplussen	aantal	bedrag	aantal	bedrag	aantal	bedrag
Best	71	389	74	283	onbekend	
Eindhoven	162	384	206	398		
Son en Breugel	43	472	43	425		
Totaal gemiddeld	276	399	323	375	316	417
Totale uitgaven	110.000		121.000		132.000	

Het aantal WMO aanpassingen ligt beduidend lager dan in 2007, het gemiddelde bedrag is echter gestegen, waardoor de totale uitgaven op hetzelfde niveau uitkomen.

De uitgaven voor het opplussen zijn licht gedaald ten opzichte van 2007. Ook hier zien we een lichte daling van het aantal en een lichte stijging van de gemiddelde kosten.

5 WONEN EN LEVEN

5.1 Leefbaarheid

In 2008 is de vorig jaar ontwikkelde visie op leefbaarheid 'Prettig wonen in de wijk' verder uitgewerkt. Gekozen is om in samenspraak met samenwerkingspartners een woonmilieu- en leefstijltypering te ontwikkelen voor buurten en complexen van Domein. Mede op basis van deze typering wil Domein per buurt of complex de wijze van samenwerking met de huurders bepalen en de gewenste maatregelen en activiteiten. Ter onderbouwing van de leefstijltypering zullen specifieke vragen in het woonbelevingsonderzoek 2009 worden meegenomen.

Pilots leefbaarheid

In 2008 is er begin gemaakt met het uitvoeren van de pilots leefbaarheid die eind 2007 zijn benoemd. De rode draad in de pilots is het bevorderen van ontmoeting en sociale samenhang.

- **Draagvlak en betrokkenheid bewoners Oude Gracht**
Mede op initiatief van een bewoner is in maart 2008 een nieuwe bewonerscommissie opgericht. Aanleiding vormde de bewonersavond over leefbaarheid en het groot onderhoud dat voor 2009 gepland stond. De commissie is vooral aan de slag gegaan met verkeersveiligheid als aspect van leefbaarheid. Een jaar later zal dit resulteren in de oprichting van het Leefbaarheidsteam Oude Gracht West door de gemeente met ontmoeting en verkeersveiligheid als belangrijkste prioriteiten. Voorlopig resultaat: in 2009 wordt de Muzenlaan met tijdelijke verkeersvoorzieningen aangepakt, in 2013 definitief!
- **Senioren samen met jongeren aan de wandel in Hemelrijken**
Hoewel basisscholen en seniorencomplexen vaak op een steenworp afstand van elkaar liggen, is er nauwelijks contact (soms enkel ergernis) tussen basisschoolleerlingen en senioren. Dat is jammer, want deze groepen kunnen veel van elkaar leren! Jonge mensen zijn in het algemeen behendiger met de computer dan ouderen. Senioren weten vaak veel van de historie van de wijk. Veel senioren blijven immers wonen in de buurt waar ze voorheen ook al woonachtig waren. Deze gegevens zijn op een leuke manier aan elkaar te koppelen.

In Hemelrijken hebben Domein, Wooninc. en basisschool de Nieuwe Fellenoord initiatief genomen om studenten van de Fontys Hogescholen een wijkwandeling te laten ontwikkelen die door senioren met leerlingen van de basisschool gelopen kan worden. Hierdoor is er niet alleen leuk contact tussen oud en jong, maar krijgt ook het cultureel erfgoed van de wijk meer bekendheid.

- **Nieuwe impuls aan een prachtige buurt 't Ven**
In de enquête van de gemeente Eindhoven en Welzijn Eindhoven onder alle bewoners van 't Ven in 2008 kwamen leefbaarheidsproblemen naar voren. Bewoners klagen over onveiligheid, achteruitgang van de buurt, individuele probleemsituaties, zwerfvuil en vrachtverkeer door de wijk. Daarnaast zijn er klachten over vochtproblemen en andere woon/technische mankementen in en rond de huurwoningen van Domein uit 1948. Domein gaat in 2009 onderzoeken wat er aan de woningen moet gebeuren, maar ook welke maatregelen er op gebied van leefbaarheid moeten worden genomen. Huurders en bewoners worden hierbij betrokken. Het uiteindelijke doel van het project is een nieuwe impuls te geven aan de prachtige buurt 't Ven waar mensen zich betrokken voelen bij hun buurt.
- **Zorgen en dromen in Hoge Akker**
In 2007 is de gemeente Best gestart met een nieuwe manier van werken; de wijkgerichte aanpak. Als eerste was hierbij de wijk Hoge Akker aan de beurt en is bewoners gevraagd wat hun zorgen en dromen met betrekking tot de wijk zijn. De top 3 van dromen is uitgewerkt in activiteiten. Hiermee zijn de bewoners met ondersteuning van professionals aan de slag gegaan. Zo is onderzocht hoe het parkeerprobleem in de J.J. de Vlamstraat opgelost kon worden. Het ontmoeten in de wijk door jong en oud was een van de belangrijkste dromen. Inmiddels is er in de lerarenkamer van de Bernardusschool een ontmoetingsplek ingericht, waar mensen uit de buurt elkaar een aantal keer in de week kunnen ontmoeten. In 2009 krijgt dit vervolg in de vorm van een haalbaarheidsonderzoek naar de mogelijkheden voor een brede school met ontmoetingsfunctie in combinatie met woningbouw.

Activiteiten leefbaarheid

Voor de activiteiten in het kader van de leefbaarheid van wijken buurten heeft Domein op jaarbasis € 75,-- per woning beschikbaar.

In 2008 is er € 495.000, -- besteed aan leefbaarheidsactiviteiten.

Ten behoeve van de leefbaarheid wordt er veel samengewerkt met gemeenten en andere maatschappelijke instellingen. De wijkbeheerders van Domein participeren in gemeentelijke leefbaarheidsoverleggen voor hun buurten, nemen deel aan buurtschouwen en maken met bewoners en gemeente afspraken over maatregelen. In de activiteiten die in 2008 hebben plaatsgevonden, lag evenals vorig jaar het accent op kwaliteit en sociale samenhang.

Leefbaarheidsactiviteiten Best

- In het complex 'Op 't Heerbeek' worden in de eigen recreatieruimte regelmatig activiteiten georganiseerd door de bewonersvereniging. In 2008 is het 15-jarig bestaan van het complex gevierd met een gezellige verrassingsdag. Dit heeft een positief effect gehad op de onderlinge band en natuurlijk de sfeer.
- In het nieuwbouwcomplex Julianahof functioneert een actieve bewonerscommissie. Zij organiseren in hun eigen recreatieruimte dagelijks bijeenkomsten, zoals sjoelen, rikken, jokeren, kaarten en bloemstukjes maken. Bijna alle bewoners doen wel aan één of meerdere activiteiten mee.
- In het complex Knoteind en in Vredeshof organiseren de bewoners een paar keer per jaar een activiteit. Dit komt de leefbaarheid en sfeer in het complex ten goede.
- In de flats in Naastenbest wordt alweer een aantal jaren met portiekbeheerders samengewerkt. Dit zijn vrijwilligers die, samen met de overige bewoners, ervoor zorgen dat het prettig wonen is in het complex. Gezien de goede resultaten in Naastenbest is Domein gestart met het werven van vrijwillige portiekbeheerders in andere portiekflats in Best.
- In Hoge Akker is eind van het jaar een groot onderhoudsproject opgeleverd. Ondanks de problemen in de uitvoering van dit project, konden de bewoners het eindfeest dat Domein samen met de aannemer en bewoners heeft georganiseerd, waarderen.
- In het complex Leemkuilen is samen met bewoners per portiek de behoefte aan ontmoeting en activiteiten onderzocht. Het elkaar ontmoeten in het trappenhuis was een goede start voor het afnemen van een korte vragenlijst. Op basis van de inventarisatie zullen verschillende activiteiten worden opgestart. Zo is een 0-nummer van de Leemkuilenkrant uitgekomen en een 1^e versie van een internetsite in de lucht gegaan.

Leefbaarheidsactiviteiten Eindhoven-Noord

- Bij twee appartementencomplexen Limbeek en 't Lijntje is initiatief genomen om met bewoners de tuintjes op te knappen en daarmee het aanzien te verbeteren. Domein investeert en de bewoners betalen mee aan het onderhoud.
- Domein heeft 'muziek uit alle windstreken' gesteund: een project om kinderen uit Woensel-West kennis te laten maken met zelf musiceren.
- Om de bewoners in Limbeek en hun wensen te leren kennen, zijn op verschillende plaatsen in de wijk mobiele terrassen ingericht door Woonbedrijf, Wooninc. de gemeente, Welzijn Eindhoven en Domein. Dit heeft een vervolg gekregen in de organisatie van een kinderspeeldag.
- De bewonerscommissie van Paulusstaete die ontmoetings- en voorlichtingsactiviteiten organiseert, heeft een nieuwe start gemaakt. Het herstel van de jeu de boulesbaan heeft daaraan bijgedragen.
- In 2008 zijn de achterpaden in Jagershoef opgeknapt en verbreed. Het was de wens van de bewoners om de achterpaden zo toegankelijk te maken voor rollators en scootmobielen. De achterpaden in Lismortel zijn hersteld en in Oude Gracht is de verlichting van de achterpaden verbeterd.
- Een 'blixemschone' Tempel: door bewoners, scholen en gemeente zijn diverse activiteiten ondernomen om de wijk schoon te houden.

- Sinds 5 jaar is weer voor het eerst een bewonersavond in de Achtse Barrier gehouden. Helaas was de opkomst in deze stille wijk beperkt. De nieuwe bewonerscommissie wil graag van start maar heeft ook betrokkenheid van andere bewoners nodig.
- Het tuintjesproject en buitenschilderwerk in 't Lijntje is afgesloten met Koek en Zopie. Doel was om de bewoners en hun kinderen te activeren elkaar te leren kennen. De opkomst was helaas niet groot.
- In februari 2008 is het onderhoudsproject Boschdijk gestart. De renovatie is feestelijk afgerond met een bedankje naar de bewoners.
- Het T+huis in Oud Woensel heeft het hele jaar door kinderactiviteiten georganiseerd, waaronder samen naar een concert gaan, de technische club en diverse taal gerichte projecten. Studenten hebben voorgelezen aan jong en oud.
Daarnaast hebben actieve bewoners op straatniveau een brunch georganiseerd of een koffie-uurtje. Dit om elkaar beter te leren kennen.
- 't Hemeltje heeft samen met Domein deelgenomen aan de burendag om het begrip en draagvlak voor dak- en thuislozen te vergroten.

Leefbaarheidsactiviteiten Eindhoven-Zuid

- Kennismaking 'oude' en 'nieuwe' bewoners ter gelegenheid van de opening van de Silverenberg, een woonzorgcomplex voor gehandicapten en On Wah, het wooncomplex voor Chinese ouderen, in buurt 't Ven, Strijp.
- Oprichting klankbordgroep in het kader van het haalbaarheidsonderzoek 't Ven.
- Deelname van Domein en huurders aan workshops ter bespreking van de resultaten van het leefbaarheidsonderzoek, uitgevoerd door het stadsdeelteam en Welzijn Eindhoven.
- Studenten van de Fontys hebben in het kader van een afstudeeropdracht interviews gehouden met bewoners over leefbaarheid in de Anthony Moddermanstraat. Als vervolg wordt in 2009 een opschoondag georganiseerd waarbij zij samen met bewoners de voortuintjes en achterpaden gaan aanpakken. Domein is betrokken bij de organisatie en faciliteert.
- Bij problemen met de cv-ketels in de woningen in 't Ven heeft Domein snel en adequaat gereageerd. Goede communicatie met bewoners hierover heeft het wederzijds vertrouwen gesterkt en is de leefbaarheid ten goede gekomen.
- In het kader van de wijkvernieuwing Bloemenbuurt-Zuid is in mei 2008 samen met bewoners een sloopfeest georganiseerd als start van de eerste fase. Domein heeft daarmee tevens de betrokkenheid bij de buurt tijdens de sloop willen benadrukken.
- Stratum Binnenste Buiten is een festival door en voor bewoners van stadsdeel Stratum. Domein en de huurders doen actief aan dit festival mee met een informatiekraam en een seniorenterras.
- Buurtfeest Bloemenbuurt-Zuid is georganiseerd met bewoners en gemeente Eindhoven. Thema in 2008 was koken voor elkaar.
- Domein is nauw betrokken bij activiteiten in de krachtwijk de Bennekel die tot doel hebben de leefbaarheid te bevorderen. Hoog bezoek van minister Vogelaar in april 2008 en van de Koningin in juni 2008.
- Na jarenlange onderlinge strijd is er - met inspanning van gemeente, Welzijn Eindhoven en Domein - weer een bewonerscommissie in Bloemenbuurt-Noord actief, die op het gebied van leefbaarheid activiteiten wil organiseren. Er zijn plantenbakken in de buurt geplaatst die bewoners zelf gaan onderhouden.

Leefbaarheidsactiviteiten Son en Breugel

- Domein investeert extra in leefbaarheid door o.a. uitbreiding met een wijkbeheerder voor Son en Breugel, die deelneemt aan buurtpreventieprojecten en meeloopt met wijkshouwen.
- Domein heeft meegedacht over de plannen voor "Breugel Leeft" en heeft toegezegd te investeren in de leefbaarheid van Cerespad en omgeving.
- Domein sponsort fietsenbeugels in het kader van 10 jaar buurtpreventie Hoogstraat en sponsort 50 jaar OASE met een bijdrage aan PROMS concerten.

5.2 Wijkvernieuwing

Domein ziet haar verantwoordelijkheden in de wijkvernieuwingengebieden breed. Het gaat niet alleen om investeringen in stenen, maar ook om investeringen in sociale projecten en sociale infrastructuur. Om een bijdrage te leveren aan de integrale verbetering van het woningbezit en de ontwikkeling van de wijk worden initiatieven genomen tot aankopen en tot investeringen in maatschappelijk vastgoed in het gebied.

Domijnhuis

Voor de ontwikkeling van de woningen in Bloemenbuurt-Zuid in Eindhoven is gekozen voor een vorm van collectief particulier opdrachtgeverschap (CPO) met huurders en kopers, *Domijnhuis* genaamd. Dit betekent dat de bewoners per blok gezamenlijk de opdrachtgever zijn voor de architect. De architect heeft tot taak voor het blok een plan te ontwikkelen binnen het vooraf aangegeven budget door Domein en door de huurders aan te geven woonwensen. Belangrijke argumenten om voor deze wijze van ontwikkelen te kiezen zijn maximale keuzevrijheid voor huurders en kopers en omdat CPO kansen biedt voor het ontwikkelen van een stevige sociale structuur nog voordat de nieuwe woningen zijn bewoond.

In 2008 hebben drie ontwikkelverenigingen de eerste ervaringen opgedaan met het gezamenlijk ontwerpen. Dit bleek minder eenvoudig dan verondersteld en in het najaar is het proces stevig geëvalueerd en bijgesteld. Domein wil lering trekken en heeft vastgesteld dat voor het slagen van CPO het project goed ingekaderd moet zijn en aan de volgende randvoorwaarden moet voldoen:

- De organisatiestructuur en rolverdeling tussen partijen moet duidelijk en helder zijn. Partijen moeten hun rol nemen en zich daar verantwoordelijk voor voelen.
- De opdrachtgeversrol ligt mede bij de bewoners. Bewoners moeten vaardigheden ontwikkelen om deze rol te vervullen en worden hierin ondersteund.
- De financiële kaders waarbinnen de bewoners kunnen ontwikkelen moeten helder zijn.
- De communicatie tussen alle partijen moet goed verlopen.

De opgedane ervaringen zullen door Domein worden meegewogen in de voorbereidingen van de 2^e fase van de Bloemenbuurt-Zuid.

Huisbuurt Vredesplein en omgeving

In het woongebied Vredesplein en omgeving in de Eindhovense buurt Oud Woensel wil Domein in samenwerking met bewoners een vernieuwingsplan realiseren, waarbij het toekomstperspectief voor huidige bewoners en nieuwkomers centraal staat. Naast herstructurering van de bestaande woningvoorraad staat het realiseren van een duurzame sociale kwaliteit centraal. Daarbij gaat het om binding aan de buurt, sociale samenhang, mogelijkheden voor ontplooiing, kansen op de arbeidsmarkt en zelfredzaamheid. Vertrekpunt bij de aanpak zijn de kansen die bewoners zelf zien en hen te ondersteunen om mogelijke belemmeringen weg te nemen.

In 2007 is gestart met Huisbuurt, activerende huisbezoeken, samen met gemeente Eindhoven en Lumensgroep. Eind 2008 is de aanpak geëvalueerd en is besloten om de samenwerking tenminste de komende 3 jaar voort te zetten middels een partnership, vanuit het besef dat het realiseren van sociale stijging een langere inzet vraagt. Het zoeken naar "binding en verbinding" staat daarbij voorop. In december 2008 is besloten dat vanaf begin 2009 een "kansenmakelaar" hiermee samen met bewoners aan de slag gaat. Daarbij wordt ook actief gezocht naar samenwerking met andere "wijkpartners".

Begin 2008 is besloten om in de communicatie met bewoners het logo Huisbuurt toe te passen op zowel het fysieke als het sociale wijkvernieuwingproces. Het verbinden van beide processen, zowel richting bewoners als richting interne organisatie, blijft een belangrijk aandachtspunt.

Ontwikkeling maatschappelijk voorzieningen

Domein ziet een rol voor haar weggelegd in de ontwikkeling van maatschappelijke voorzieningen in beide wijkontwikkelingsgebieden. Maatschappelijke voorzieningen dragen bij aan een prettig leefklimaat, ondersteunen de positieverbetering van bewoners en bevorderen een levensloopbestendige wijk.

In het kader van de wijkontwikkeling Bloemenbuurt-Zuid is in april 2008 een intentieverklaring getekend tussen gemeente Eindhoven en Domein om te komen tot de ontwikkeling en realisatie van een [buurtontmoetingsruimte](#) (BOR).

Doel daarvan is "de samenwerking te regelen tussen partijen in de studiefase/initiatiefase, welke samenwerking is gericht op het realiseren en in standhouden van maatschappelijk vastgoed als onderdeel van de gebiedsgerichte aanpak in Stratum". Onder projectverantwoordelijkheid van Domein wordt een haalbaarheidsonderzoek verricht dat inzicht moet verschaffen in de aspecten programmering, ruimtelijk, financiering, beheer en exploitatie, en personeel.

Na afronding van het haalbaarheidsonderzoek in april 2009 zal bepaald worden of er voldoende draagvlak is voor verdere samenwerking, welke partijen nodig zijn en onder welke condities tot resultaten gekomen kan worden.

In het kader van de wijkontwikkeling Oud Woensel hebben Domein en gemeente Eindhoven eveneens in april 2008 een intentieverklaring ondertekend om een haalbaarheidsonderzoek uit te voeren naar een [voorzieningscluster](#). Inzicht krijgen in de maatschappelijke vraag en de kansen voor samenwerking met andere partijen zijn een belangrijk deel van dit onderzoek. Daarvoor zijn in 2008 een aantal activiteiten uitgezet. Voorzien was dat het haalbaarheidsonderzoek eind 2008 afgerond zou kunnen worden met een samenwerkingsovereenkomst. De complexiteit van de opgave vraagt echter een langere inzet van beide partijen. Aan de gemeente wordt voorgesteld om de looptijd van de intentieverklaring te verlengen tot half 2009.

Krachtwijken

In Eindhoven zijn drie wijken door VROM aangewezen als zijnde krachtwijken. De wijken Doornakkers, Woensel West en Bennekel kunnen rekenen op extra aandacht van rijk, gemeente, corporaties en overige partijen met als doel de leefbaarheid en sociale problematiek in deze wijken aan te pakken. Volgens de plannen van de rijksoverheid dragen de corporaties hier landelijk per jaar € 250 miljoen aan bij gedurende 10 jaar.

Domein heeft slechts beperkt bezit in 2 van de 3 aandachtswijken, namelijk Woensel West en Bennekel. In beide wijken wordt de ontwikkeling aandachtig gevolgd en neemt Domein waar nodig zelf initiatief.

In 2008 bleek dat Domein meer dan 15% bezit heeft in deze wijken, vandaar dat zij in aanmerking komt voor vrijstelling van de heffing voor de krachtwijken. Voorwaarde voor vrijstelling is dat Domein een substantiële bijdrage levert binnen de krachtwijken waar zij bezit heeft. Deze bijdrage levert Domein op de volgende manier:

- In Woensel West neemt woningcorporatie Trudo als grootste woningbezitter het voortouw. Domein neemt deel aan projecten die relevant zijn voor haar bewoners. Zo heeft Domein in 2008 de kwartiermaker van GGzE in Woensel West financieel gesteund met € 100.000,-. De kwartiermaker creëert met activiteiten op een eigen plek (de Tulp) een netwerk dat mensen in een sociaal isolement steun moet bieden bij hun maatschappelijke participatie.
- In Bennekel is er geen specifieke trekker en verloopt de afstemming via een regiegroep bestaande uit vertegenwoordigers namens gemeente, bewoners en corporaties. In Bennekel financiert Domein de krachtwerker (€ 52.000,-), een nieuwe functionaris die wordt aangesteld om zorg en dienstverlening te coördineren en de cirkel van machteloosheid rond complexe probleemsituaties te doorbreken. In 2008 is de komst van een krachtwerker voorbereid.

5.3 Sociaal beheer

Zorg voor kwetsbare mensen is een belangrijk aspect van onze visie op leefbaarheid. Dit vraagt een actieve houding van onze medewerkers die contacten hebben met klanten. Zij dienen zich een beeld te vormen of de kwetsbare klanten de hulp en ondersteuning krijgen die zij nodig hebben om prettig te wonen. De hulp of ondersteuning dient veelal door andere instanties te worden geleverd. De bijdrage die Domein levert is signaleren, initiatief nemen voor contacten, regelen, bevorderen en soms erop toezien dat er daadwerkelijk hulp wordt geboden.

Preventie uithuiszetting

Inherent aan de primaire taak van de corporatie is dat zij waar dat mogelijk is uithuiszetting voorkomt. Wanbetaling of overlast zijn veelal een symptoom van onvermogen en uithuiszetting is een sanctie, geen oplossing. Dat neemt niet weg dat soms van deze sanctie gebruik gemaakt moet worden, zeker waar het woongenot van andere huurders in het geding is of er afspraken keer op keer niet worden nagekomen.

Om uithuiszetting wegens huurschuld te voorkomen heeft Domein een contract met Leger des Heils voor begeleiding van huurders met betalingsproblemen in Eindhoven. Een soortgelijk contract is er met Neos voor de begeleiding van huurders in Best en Son en Breugel. Zodra er gesignaleerd wordt dat er een problematische huurachterstand is die niet ingelopen wordt, biedt Domein betrokken huurder de begeleiding aan. In 2008 bedroegen de kosten voor de begeleiding € 19.000,--.

	Aantal begeleid		Positief resultaat		Geen resultaat		Doorloop naar volgend jaar	
	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007
Leger des Heils	15	16*	6	4	4	7	5	4
Neos	9	10	3	3	1	5	5	2
Totaal	24	26	9	7	5	12	10	6

* in 2007 is 1 huurder gedurende de begeleiding overleden

De samenwerking met Neos en Leger des Heils om uithuiszetting te voorkomen zou in 2008 worden geëvalueerd op gewenst effect. Deze evaluatie is verschoven naar 2009.

Om mensen die hun eigen woning niet meer op orde krijgen te ondersteunen, maakt Domein soms gebruik van de diensten van Present. Present slaat een brug tussen mensen die hulp nodig hebben en hulp willen bieden. Zij mobiliseert en organiseert hulp door vrijwilligersgroepen (studentenvereniging, bedrijfsafdelingen, vriendengroepen). Zij doen één dag een klus bij iemand die dat hard nodig heeft en daardoor weer een doorstart kan maken. Present begeleidt de vrijwilligers en onderhoudt de contacten met de hulpvrager en/of diens begeleiders. In 2008 heeft Domein twee maal gebruik gemaakt van de diensten van Present.

Ontruiming

In 2008 hebben 12 ontruiming plaatsgevonden; het betrof in alle gevallen één- of tweepersoonshuishoudens.

	2008				2007			
	totaal	Best	Eindhoven	Son en Breugel	totaal	Best	Eindhoven	Son en Breugel
Huurachterstand	10	1	9	0	26	7	16	3
Overlast/onderhuur/geen hoofdverblijf	0	0	0	0	1	0	1	0
Hennep	2	1	1	0	0	0	0	0
Totaal	12	2	10	0	27	7	17	3

Het aantal ontruiming in 2008 is aanzienlijk minder dan het aantal ontruiming in 2007 en 2006. Dit is waarschijnlijk het gevolg van het strakke incassobeleid dat Domein in de loop van 2007 ingevoerd heeft. Er wordt in een vroeg stadium contact gezocht met huurders met een huurachterstand en ook wordt de deurwaarder eerder ingeschakeld. Daarnaast biedt Domein mensen met een huurachterstand begeleiding aan (zie Preventie uithuiszetting). De vermindering van het aantal ontruiming past binnen het totaalbeeld van Eindhoven. Het aantal uithuiszettingen is in Eindhoven met 20% gedaald, terwijl landelijk een stijging van het aantal ontruiming te zien is. Het armoedebeleid en de samenwerking bij de aanpak dragen bij aan dit succes in Eindhoven.

2° Kansbeleid

Domein geeft in samenwerking met de andere Eindhovense corporaties uitvoering aan het zogenaamde Sancties en Kansenbeleid. Dit houdt in dat één lijn wordt getrokken als het gaat om sancties voor overlastveroorzakers en wanbetalers en om het bieden van nieuwe kansen aan deze personen. De corporaties hebben speciaal hiervoor een gezamenlijke registratie opgezet, waarvoor goedkeuring is verkregen van het College Bescherming Persoonsgegevens. De sanctie is dat mensen maximaal 5 jaar niet in aanmerking komen voor een woning van een Eindhovense corporatie. Door betaling van de schuld en/of door het aanvragen en aanvaarden van begeleiding kan men van de lijst verwijderd worden en krijgt men een 2° kans. Slechts bij zeer grove misdragingen is geen tweede kans mogelijk zoals bijvoorbeeld bij het kweken van hennep in de woning. De gezamenlijke registratie kent een strak protocol (inclusief bezwaar- en beroepsprocedure) om een eerlijke en heldere werkwijze te garanderen. Eind 2008 stonden 444 personen op de lijst. Hiervan heeft Domein er 59 geplaatst. Dit aantal is een saldo van personen die op de lijst worden geplaatst of er juist van worden verwijderd. Het merendeel van deze personen is op de lijst geplaatst vanwege (huur)schulden bij de corporaties.

Buurtbemiddeling

Om prettig wonen te ondersteunen en escalatie van burenoverlast te voorkomen, maakt Domein actief gebruik van de mogelijkheden die Buurtbemiddeling biedt. Buurtbemiddeling is een stedelijk project waarin vrijwilligers geschoold en gecoacht worden om bij conflicten tussen burens te bemiddelen. Domein is vanaf de oprichting sponsor van het project.

In 2008 werd het project volledig door de gemeente gesubsidieerd. De ervaringen met deze vorm van bemiddeling zijn positief. Reden voor Domein om de buurtbemiddeling ook te promoten in Best en Son en Breugel.

Domein verwijst huurders die hulp vragen in verband met conflicten met de burens naar Buurtbemiddeling. In 2008 gebeurde dat 20 keer. In de meeste gevallen volstaat dat.

Buurtbemiddeling is niet voor alle situaties een oplossing. Bij ernstige vormen van overlast neemt Domein zelf initiatief om oplossingen aan te dragen, dan wel sancties op te leggen. Een goede en op resultaat gerichte samenwerking met politie, Veiligheidshuis en hulpverleners is daarbij onontbeerlijk. Domein spant zich tot het uiterste in om te voorkomen dat hulpverleners machteloos achteroverleunen en de bewoners met de gebakken peren blijven zitten.

Woonwagengebeurtenis

Domein beheert zes woonwagengebeurtenissen voor gemeente Best en gemeente Son en Breugel: 72 woonwagengebeurtenisplaatsen, 22 woonwagens en 20 chalets op woonwagengebeurtenissen. Het beleid en beheer is gericht op het bieden van perspectief aan woonwagengebeurtenisbewoners op het vlak van onderwijs, huisvesting en werk, ook wel normalisatie genoemd. Het gaat daarbij vooral om het inhalen van achterstanden en verminderen van uitsluiting en segregatie.

In het kader van handhaving zijn in Best de ontbrekende of onvolledige huurcontracten vervangen door actuele huurcontracten. Ten aanzien van de illegale standplaatsen, de zogeheten kindplaatsen, is er een formalisering in gang gezet waarbij huurovereenkomsten voor de betreffende standplaatsen zijn afgesloten. In 2008 zijn er 4 kindplaatsen geformaliseerd en ingericht.

Er is een apart leefbaarheidsfonds opgericht dat wordt ingezet voor leefbaarheidsprojecten en stimulering van het eigen woningbezit van woonwagengebeurtenisbewoners. In 2008 is aan één gezin een lening van € 15.000,- verstrekt ten behoeve van de aankoop en het opknappen van een tweedehands woonwagen.

6 MAATSCHAPPELIJK ONDERNEMEN

6.1 Financieel beleid en resultaat

Inleiding

In 2007 is reeds helder geworden dat de financiële sturing voor woningcorporaties de komende jaren zeer uitdagend zal zijn. In 2008 is dit nog verder aangescherpt door de kredietcrisis. Het financiële speelveld is ingrijpend gewijzigd. De resultaten komen onder druk te staan door de invoering van de integrale vennootschapsbelasting enerzijds en de risico's in realisatie van de huur- en verkoopopbrengsten anderzijds. Daarnaast is het financiële toezicht vanuit het Centraal Fonds en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) aangescherpt. Het Centraal Fonds heeft een nieuwe methodiek ontwikkeld voor bepaling van het risicoprofiel en in het verlengde daarvan het gewenste minimale weerstandsvermogen. Voor Domein betekent dit dat het risicoprofiel zwaarder is ingeschat.

Het WSW heeft naast de eis dat het door hen geborgd vreemd vermogen niet meer mag zijn dan 50% van de WOZ-waarde van het totale bezit de eis ingevoerd dat de kasstromen jaarlijks positief moeten zijn. Dit laatste is een bedrijfseconomisch zeer gewenste voorwaarde zij het dat voor de bepaling van de operationele kasstroom het WSW een risicobuffer inbouwt van 2% van het geleende kapitaal. Met andere woorden voor de bepaling van de kasstromen wordt verondersteld dat de woningcorporatie 2% van het geleend kapitaal jaarlijks aflost. Ook al is de werkelijkheid dat corporaties aflossingsvrije leningen zoals bijv. fixe leningen afsluiten. Domein vindt het wel wenselijk dat er sprake is van een risicobuffer maar vindt 2% in deze erg hoog. Naar haar mening zou 1% voldoende zijn. Dit uiteraard gecombineerd met de voorwaarde dat het totale vreemd vermogen niet hoger mag zijn dan 50% van de WOZ-waarde van het bezit. Domein heeft hierover reeds gesprekken gevoerd met het WSW maar deze wijzen in dit verband naar de achtervanggarantie van de overheid en de triple A-rating die volgens hen onder druk komt te staan indien de buffer van 2% zou worden verlaagd. Domein blijft het belang onderschrijven dat zij voor financieringen gebruik kan maken van de borgstelling van het WSW en zal in dit verband dan ook blijven sturen op positieve kasstromen inclusief een buffer van 2%.

Domein heeft de afgelopen jaren al een aantal stappen gemaakt in de financiële sturing van haar ambities wat het gemakkelijker maakt om in de huidige context adequaat te reageren. Voor Domein zijn er drie belangrijke pijlers in de financiële sturing:

1. Voldoen aan minimale rendementseisen in zowel de exploitatie bestaand bezit als in de vastgoedontwikkeling.
2. Het hebben van positieve operationele kasstromen.
3. De solvabiliteit mag niet dalen onder een minimaal gewenst niveau. Voor de bepaling van dit laatste wordt aansluiting gezocht bij het risicoprofiel zoals dit jaarlijks door het Centraal Fonds van Domein wordt gemaakt op basis van de vijfjaarlijkse prognose.

Domein heeft voor deze 3 pijlers een set van financiële sturingsratio's ontwikkeld en deze worden gehanteerd voor het onderbouwen van investeringsbeslissingen, doorrekenen van onze ambities en het maken van scenario-begrotingen. Een aantal van de sturingsratio's zijn ook in dit hoofdstuk opgenomen.

Vennootschapsbelasting (VpB)

Gold voor de jaren 2006 en 2007 nog een partiële VpB-plicht voor de commerciële activiteiten, met ingang van 1 januari 2008 zijn de woningcorporaties integraal VpB-plichtig. De fiscale gevolgen voor 2008 zijn in de jaarrekening 2008 verwerkt aan de hand van de uitgangspunten en definities uit de vaststellingsovereenkomst (VSO2), die tussen de woningcorporaties en de fiscus is gesloten. In VSO2 zijn met name afspraken gemaakt over de openingsbalans, projectontwikkeling en koop tussenvormen. Best practice toelichtingen zijn nog niet gereed. Domein zal de vaststellingsovereenkomst ondertekenen. De fiscale jaarrekening moet nog worden gemaakt en het is mogelijk dat de uiteindelijke belastingplicht afwijkt van de in de jaarrekening 2008 berekende belastingplicht. Voor de jaarrekening is uitgegaan van een fiscaal jaarresultaat van € 4 miljoen en derhalve een te betalen bedrag aan vennootschapsbelasting van € 1 miljoen.

De in de jaren 2006 en 2007 gevormde herinvesteringsreserve ten bedrage van € 537.460 werd in 2008 fiscaal aangewend ten gunste van het gereedgekomen project 't Ven.

Resultaat en prognose 2009-2012

Het jaarresultaat na belasting over 2008 bedraagt € 13,9 miljoen negatief.

Voor 2008 was € 3,5 miljoen positief begroot.

Er is derhalve voor € 17,4 miljoen een lager resultaat gerealiseerd dan was begroot.

Op hoofdlijnen als volgt te verklaren (bedragen x € 1 miljoen)

Onderdeel	Jaarrekening	Begroting	Verschil	Toelichting
Huur (netto)	34	35	-1	2 complexen begroot maar nog niet in exploitatie.
Waardeveranderingen	21,3 *	4,1	-17,2	Voornamelijk vanwege dotaties in voorziening onrendabele investeringen.
Vennootschapsbelasting	1	0	-1	Belastingplicht per 1/1/08.
Rentelasten	6,4	7,7	1,3	Lager financieel rendement i.v.m. uitgestelde nieuwbouwprojecten.
Onderhoud	9,9	10,4	0,5	Begroting nagenoeg uitgevoerd.
Overige lasten	9,2	9,4	0,2	Meer extern personeel.

* betreft: zie winst- en verliesrekening no. 36 (€ 32,4 miljoen) -/- no. 47 (€ 11,1 miljoen)

Onderstaand is het jaarresultaat voor 2008 met een doorkijk tot en met 2013 volgens de transparantiemethode opgenomen.

Domein hanteert de transparantiemethode om op deze wijze inzicht te geven in het vastgoed en maatschappelijk resultaat van haar activiteiten. Een en ander houdt in dat het financiële resultaat wordt opgedeeld naar resultaat uit reguliere vastgoedactiviteiten (verhuur en verkoop) en resultaat uit maatschappelijke activiteiten. Het resultaat uit reguliere vastgoedactiviteiten vormt het budget voor de maatschappelijke bestedingen. De transparantiebalans is vooral bedoeld om met stakeholders zoals onze klanten en gemeenten te overleggen over de te maken keuzes in maatschappelijke bestedingen en hierover achteraf verantwoording af te leggen.

Voor de beoordeling van de jaarresultaten in de tijd hanteert Domein een minimaal gewenste interest dekkingsratio van 1,45 en een aflossingspotentieel op vreemd vermogen van 2%. Deze laatste sluit aan bij de eis van het WSW. Uit onderstaand overzicht blijkt dat Domein de komende jaren ruimschoots voldoet aan de minimale normen.

Verder blijkt uit de prognose dat Domein de komende jaren aanzienlijke bedragen (€ 85,5 miljoen) onrendabel gaat uitgeven voor nieuwbouw, herstructurering en energiebesparende maatregelen (dit bedrag is inclusief het saldo van de voorziening onrendabele investeringen voor een bedrag van € 41,9 miljoen ultimo 2008). Deze worden voor een deel gefinancierd door de resultaten uit verhuur en verkoop. Voor het overige komen de maatschappelijke bestedingen ten laste van het eigen vermogen.

**Jaarresultaat 2008 tot en met 2013 volgens transparantiemethode
(bedragen x € 1000,-)**

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Totaal 2009-2013
Resultaat uit vastgoedactiviteiten							
verhuur	14.291	7.565	9.193	9.248	9.546	7.731	43.283
heffing	0	0	0	0	0	0	0
verkoop	4.929	14.841	4.467	4.499	4.944	5.818	34.569
Totaal =budget voor maatschappelijke bestedingen	19.220	22.406	13.660	13.748	14.490	13.549	77.853
Maatschappelijke bestedingen							
- Renovaties (onrendabele investeringen)	586	1.775	2.401	0	0	0	4.176
- Nieuwbouw (onrendabele investeringen)	13.874	9.758	16.229	5.228	0	0	31.215
- Herstructurering (onrendabele investeringen)	17.943	0	0	0	0	0	0
- Aankoop maatschappelijk vastgoed (onrendabele investeringen)	0	1.026	1.067	1.112	1.151	1.195	5.551
- Aanpassen woningen voor ouderen	110	129	127	124	124	126	629
- Leefbaarheidsuitgaven	647	644	627	609	602	604	3.085
- Energiebesparende maatregelen	0	200	2.000	2.000	2.000	2.000	8.200
- Woonwagenebeleid	0	154	158	1.172	0	0	1.484
Totaal maatschappelijke bestedingen	33.160	13.687	22.608	10.245	3.876	3.925	54.341
Totaal resultaat	-13.940	8.720	-8.948	3.503	10.613	9.624	23.512
Interest Dekkings-Ratio norm 1,45	2,03	2,13	3,10	2,19	2,04	1,59	
Aflossings-potentieel VV norm 2%	4,4%	4,2%	4,4%	4,1%	3,3%	2,6%	

Minimale solvabiliteit en risicobeheersing

Om de financiële continuïteit op langere termijn te waarborgen en tegenvallende financiële resultaten te kunnen opvangen hanteert Domein een minimale solvabiliteitseis. Voor de bepaling van de minimale solvabiliteitspositie gaat Domein uit van het risicoprofiel zoals dit jaarlijks door het Centraal Fonds wordt vastgesteld. Voor 2008 heeft het Centraal Fonds het risicoprofiel wederom bepaald op basis van de ingediende plannen voor de jaren 2008 t/m 2012. Domein dient bij het Centraal Fonds zowel de definitieve plannen van nieuwbouw en herstructurering in als plannen in acquisitie. Op basis van de ingediende plannen 2008 t/m 2012 heeft het Centraal Fonds de minimum gewenste solvabiliteit op 17,1% gewaardeerd. Dit is gebeurd op basis van de volgende risicofactoren die in onderstaande tabel vergeleken worden met het landelijk gemiddelde en het regio gemiddelde (SRE):

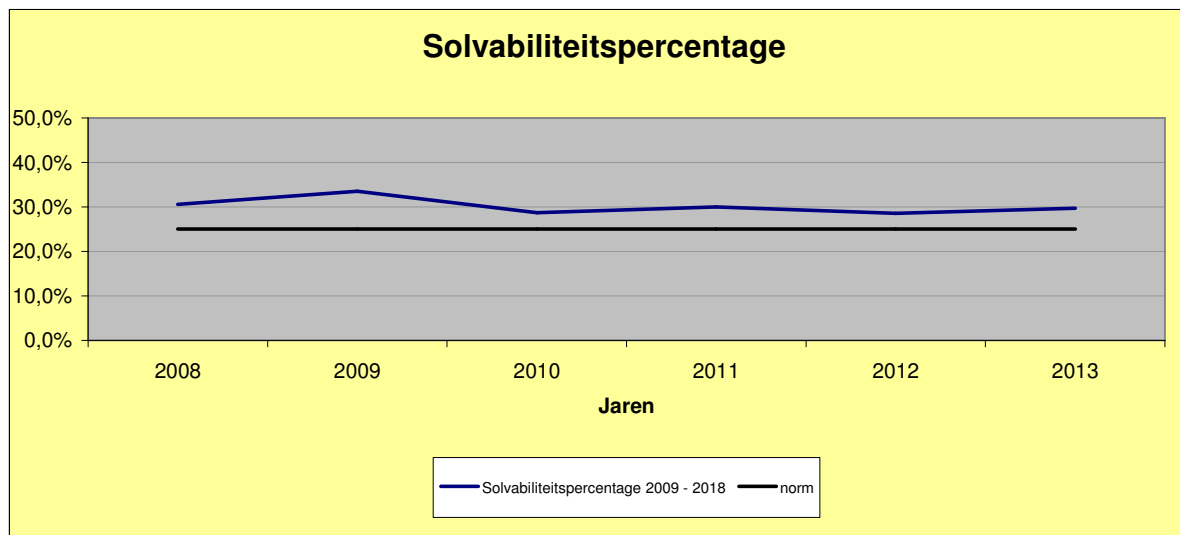
	Landelijk gemiddelde CFV 2007	Regio gemiddelde (SRE)	Domein 2007
- Marktrisico	4,8%	5,4%	6,5%
- Macro-economisch risico	9,6%	14,4%	13,6%
- Operationeel risico	4,4%	5,8%	8,2%
- Totaal risico *	11,9%	16,7%	17,1%

* Het totaal risico is niet de optelsom omdat in de bepaling van de risico's een aantal dubbels zitten.

Het risicoprofiel van Domein is in vergelijking met het landelijk gemiddelde erg hoog. Dit wordt met name veroorzaakt door de omvang van onze verkoopportefeuille zowel in bestaand bezit als belegd in nieuwbouwplannen. Opvallend is wel dat het risicoprofiel van Domein niet ver afwijkt van dit van de regio Eindhoven.

Domein hanteert in afwijking van het Centraal Fonds een minimale solvabiliteit van 25% omdat de wijze van berekening van de bedrijfswaarde door het Centraal Fonds in negatieve zin afwijkt van onze berekeningswijze. Met name de grond wordt door het Centraal Fonds zeer laag gewaardeerd.

Uit onderstaande prognose blijkt dat de solvabiliteit van Domein niet onder de minimale grens van 25% komt. Daarnaast blijft de rentegevoeligheid (uitgedrukt als loan to value) onder de maximale grens van 75%.



	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Weerstandsvermogen (solvabiliteit) norm min 25%	30,6%	33,5%	28,7%	30,0%	28,5%	29,7%
Rentegevoeligheid (loan to value) norm max 75%	56,1%	62,2%	66,8%	70,5%	71,9%	70,7%

Naast de sturing op voldoende solvabiliteit voor het kunnen opvangen van de risico's heeft Domein in 2008 ook een eerste stap gemaakt met het in de organisatie opzetten van risicomanagement. De bedoeling hiervan is dat risico's in de bedrijfsprocessen door de leidinggevenden worden onderkend en deze hier vervolgens ook actief op sturen. Op basis van de ambities in het ondernemingsplan heeft Domein een risico-scan gemaakt waarvan de 3 belangrijkste risico's zijn:

1. Verwachte verkoopopbrengsten in de nieuwbouw worden niet gerealiseerd.
2. Verwachte verkoopopbrengsten in bestaand bezit worden niet gerealiseerd.
3. Onvoldoende financieringsmogelijkheden van de commerciële nieuwbouwactiviteiten.

Voor al deze risico's zijn maatregelen benoemd en op de realisatie van deze maatregelen wordt actief gestuurd. Overigens sluiten deze risico's ook naadloos aan bij degene die het Centraal Fonds heeft benoemd. Naast het actief sturen op de risicomaatregelen heeft Domein in verband met de huidige economische crisis verschillende slecht weer scenario's doorgerekend. Bij deze scenario's wordt rekening gehouden met tegenvallende verkoopresultaten. Wanneer alleen wordt uitgegaan van de definitieve en dus onomkeerbare nieuwbouwprojecten en het meest negatieve scenario (dit betekent dat de crisis 5 jaar duurt en verkopen worden maar voor 40% gerealiseerd) komt Domein niet in de problemen.

Financieringen en beleggingen

Het vigerende treasurystatuut van Domein dateert van 2006.

De belangrijkste uitgangspunten in dit statuut zijn:

1. Minimalisatie van de financieringskosten onder andere door een actueel liquiditeitenbeheer; signaleren, spreiden en reduceren van renterisico's. Hierbij is een minimum rendementseis gesteld en vastgesteld dat zoveel mogelijk gebruik dient te worden gemaakt van de traditionele rente-instrumenten.
2. Zorgdragen voor kosteneffectief en efficiënt betalingsverkeer.
3. Het jaarlijks opstellen van een treasuryjaarplan en het voeren van een actueel liquiditeitenbeheer ter ondersteuning van bovenstaande primaire uitgangspunten.

Domein heeft een treasurycommissie die 4 keer per jaar bijeenkomt. In de treasurycommissie worden de liquiditeitsprognoses besproken en wordt bepaald of aanvullende acties voor de financiering nodig zijn. In 2008 zijn nieuwe leningen aangetrokken voor een totaal bedrag van € 62,5 miljoen.

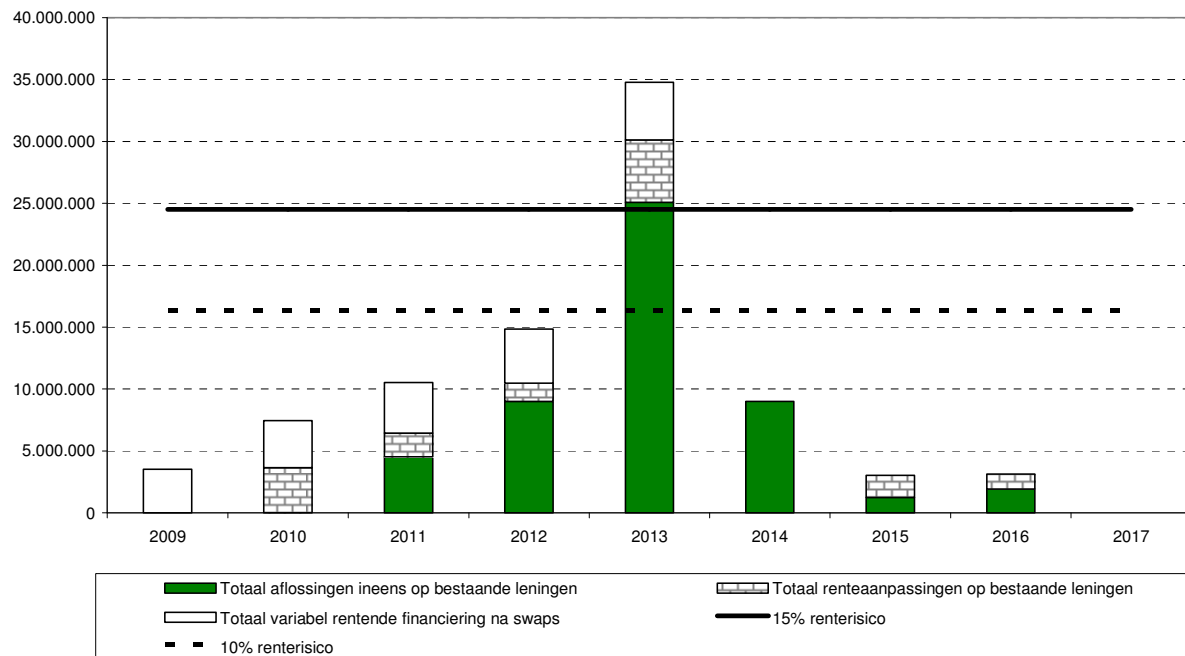
Het betreft fixe leningen met looptijden en rentevaste periodes variërend tussen 30 en 36 jaar, en rentepercentages tussen 4,82 en 4,92. De stortingsdata liggen in 2009, 2010 en 2011. De leningen zijn aangetrokken voor de financiering van nieuwbouwprojecten (ten bedrage van € 50 miljoen) en de herfinanciering van een lening met finale aflossing in 2010 (ten bedrage van € 12,5 miljoen). Daarnaast is op 2 januari 2008 een lening van € 10 miljoen gestort die reeds is afgesloten in 2006 tegen een rente van 4.635% voor een rentevaste periode van 40 jaar. Ultimo 2008 heeft Domein een belegging uitstaan bij de Rabobank ten bedrage van € 10 miljoen tot 25 januari 2009 tegen een rente van 3,81%. Samen met de Futura collega's neemt Domein deel aan een rentecompensatiestelsel dat wordt gevormd door rekening-courant kredietlimieten. Concreet betekent dit dat Domein een kredietlimiet van maximaal € 14,6 miljoen bij de BNG heeft. De omvang van deze kredietfaciliteit blijft binnen de norm van het WSW van 7,5% van de materiële vaste activa.

Overzicht huidige portefeuille

Eind 2008 bestaat de leningenportefeuille uit een 36-tal leningen met een gezamenlijk leningbedrag van € 163,3 miljoen. De gemiddelde (gewogen) rentevoet bedraagt 4,89%.

Het renterisico volgens de normen van het WSW is gedefinieerd als het totaal van de jaarlijkse eindaflossingen en de renteherzieningen langlopende leningen, verminderd met de reeds nieuw aangetrokken langlopende leningen. Volgens de normen van het WSW en het Domein treasurystatuut mag het renterisico in enig jaar niet hoger zijn dan 15% van het totaal restant hoofdsom van de lange leningenportefeuille. In onderstaande grafiek wordt het verloop van het WSW-renterisico getoond.

Renterisicoprofiel Domein volgens definitie WSW



Uit bovenstaande grafiek blijkt dat het renterisico in 2013 boven de norm van 15% ligt.

Het WSW staat het indekken van het renterisico tot drie jaar vooruit toe. Dit betekent dat het renterisico in het jaar 2013 vanaf 2010 kan worden ingedekt.

In 2010 werd het renterisico veroorzaakt door de finale aflossing van een lening van € 12,5 miljoen in oktober van dat jaar. Dit renterisico is reeds in 2008 ingedekt

6.2 Prestatieafspraken met gemeenten

Domein wil met alle gemeenten waarin zij werkzaam is prestatieovereenkomsten afsluiten. Het zoeken naar de juiste vorm en de afstemming met andere partners kost nog steeds veel tijd. In iedere gemeente verloopt het proces anders, afhankelijk van de beleidscontext en de opvattingen van bestuurders.

Prestatieafspraken Best

De jaarlijks op te maken prestatieafspraken worden gebaseerd op de Kadernotitie uit 2006. Voor de actualisatie van 2009 is gekozen om alleen die zaken te benoemen waaraan Domein en de gemeente ieder een bijdrage moeten leveren om tot een resultaat te komen. De concept prestatieafspraken voor 2009 zijn opgesteld rond 'voldoende betaalbare woningen, kwaliteit van de woningvoorraad en maatschappelijke ondersteuning' en waren eind 2008 gereed.

In 2008 hebben Domein en gemeente Best een toekomstvisie voor de woonwagencentra vastgesteld waarbij partijen een voorkeur hebben voor kleinere locaties in woonbuurten. Gemeentelijke besluitvorming heeft nog niet plaatsgevonden en een plan van aanpak moet nog worden opgesteld. Vorig jaar zijn Domein en andere partijen overeengekomen een crisisopvang, ook wel gasthuizen genoemd, te realiseren. Door beperkte financiële middelen van de gemeente Best is dit in 2008 niet van de grond gekomen. Domein is bereid een actief aankoopbeleid te blijven voeren. Het aanbod van Domein om de buurthuizen de Kadans en de Voeg is door de gemeente nog niet gehonoreerd in afwachting van het gemeentelijke accommodatiebeleid.

Prestatieafspraken Eindhoven

In 2008 zijn de bilaterale afspraken gemaakt voor het lopende jaar. Domein heeft over de gehele breedte van deze afspraken goed gepresteerd. Enkel de nieuwbouwforspraken zijn niet gehaald omdat Domein enkele nieuwbouwprojecten niet zal ontwikkelen en daarnaast het CPO project in Bloemenbuurt-Zuid vertraging heeft opgelopen. Domein en de gemeente zijn in 2008 gestart met de prestatieafspraken voor 2009.

Daarbij worden leerpunten van 2008 ingebracht: we werken aan bondige en meetbare afspraken die uitstijgen boven regulier werk van Domein. Tevens wordt geprobeerd de wederkerigheid van de afspraken meer inhoud te geven.

Prestatieafspraken Son en Breugel

Domein dringt al jaren aan op het maken van jaarlijkse prestatieafspraken bij de gemeente Son en Breugel. Het maken van prestatieafspraken is op verzoek van de gemeente uitgesteld totdat de nieuwbouwlocatie Sonniuspark op de rails stond. Omdat de onderhandelingen over Sonniuspark ook richtinggevend zijn voor de afspraken over het bestaande woningbezit van Domein, is ervoor gekozen om eerst de onderhandelingen over Sonniuspark af te ronden en daarna afspraken voor de gehele gemeente Son en Breugel te maken. In 2008 hebben de gemeente en Domein een intentieovereenkomst getekend aangaande Sonniuspark. Begin 2009 wordt de samenwerkingsovereenkomst getekend, waarin afspraken over de nieuwbouw in Sonniuspark vastgelegd worden. Deze afspraken hebben ook een relatie met het bestaande bezit van Domein (o.a. aantal te verkopen woningen in het bestaande bezit). In 2009 stelt de gemeente Son en Breugel in overleg met Domein een Woonvisie op, waarna concrete prestatieafspraken worden vastgelegd.

6.3 Steunen van goede doelen

Ieder jaar bekijkt Domein samen met de Klantenraad aan welke goede doelen zij een bijdrage wil leveren. Dit uiteraard binnen het wettelijke kader van het ministerie van VROM dat stelt dat niet meer dan 0,3% van het balanstotaal aan goede doelen mag worden besteed. Dit maakt dat Domein jaarlijks een bedrag van ca. € 65.000,- ter beschikking stelt.

In 2008 heeft Domein aan de volgende organisaties een schenking gedaan:

Stichting Thomas van Villanova (€ 50.000,-)

De stichting Thomas van Villanova is op 8 januari 1946 door de paters van Augustijnen opgericht voor de opvang van dak- en thuislozen in Eindhoven. Inmiddels is de doelstelling van deze stichting uitgebreid en richt zij zich op de maatschappelijke ondersteuning van kwetsbare doelgroepen in de regio Zuidoost Brabant en de Nederlandse Antillen. De stichting ondersteunt al een ruim aantal jaren projecten op Curaçao voor kansarme jeugd en huisvesting van dak- en thuislozen, sociaal zwakkeren en ouderen. Bij deze projecten worden studenten van de MTS samen met kleine ondernemers ingezet voor het opknappen en verbouwen van woningen voor mensen met een inkomen onder het bestaansminimum. De kosten die hiermee gemoeid zijn ca. € 12.500,- per woning. Domein heeft de stichting met een bedrag van € 50.000,- ondersteunt waarmee 4 woningen zijn opgeknapt.

HomePlan (€ 5.000,-)

In Futura-verband neemt Domein al jaren deel aan het project HomePlan met een jaarlijkse bijdrage van € 5.000,-. HomePlan ondersteunt een huisvestingsproject voor aidsweeskinderen in KwaZulu Natal Zuid Afrika. Domein heeft ook in 2008 een bijdrage van € 5.000,- verstrekt aan HomePlan.

Present (€ 10.000,-)

Stichting Present is een organisatie die vrijwilligers mobiliseert om 1 dag per jaar de handen uit de mouwen te steken ten behoeve van de leefbaarheid op een specifiek adres, in een buurt of in een wijk.

Voorbeelden van concrete projecten zijn: het schoonmaken van een verwaarloosde woning met een bewoner met psychische problemen, inrichten en gebruiksklaar maken van het inloophuis voor mensen met psychische problemen of het schoonmaken van de openbare ruimte in buurten.

Gezien de werkwijze van Present, verbinding leggen tussen institutionele hulpverleners enerzijds en vrijwilligers anderzijds en de bijdrage die concreet wordt geleverd aan mensen in onze wijken en buurten heeft Domein besloten Present te ondersteunen met een jaarlijkse bijdrage van € 10.000,-.

7 MEEPRATEN

7.1 Klantenraad

In de samenwerking met de Klantenraad wordt de routeplanner en de planning- en controlcyclus van Domein gevolgd.

In de overlegbijeenkomsten is gediscussieerd over de bijstelling van de strategische keuzes, de ontwikkeling van een eigen woonmilieu en leefstijltypering bij Domein, over de wijze waarop Domein wil omgaan met huurverhoging bij renovatie en de wenselijkheid van een vergoedingsregeling bij ingrijpende onderhoudsactiviteiten.

In het overleg wordt de vinger aan de pols gehouden ten aanzien van de ontwikkeling van de huurprijzen bij Domein, het achterliggende prijsbeleid en de juiste toepassing van het woningwaarderingstelsel.

De samenwerkingsovereenkomst tussen de Klantenraad en Domein is in 2008 op enkele onderdelen herzien. De wijziging had met name betrekking op de bekostiging van bewonerscommissies. Er is duidelijkheid geschapen voor commissies van kleine complexen en ook over de handelwijze bij bewonerscommissies die een slapend bestaan leiden. Parallel daaraan heeft de Klantenraad een voorbeeldreglement opgesteld dat bewonerscommissies houvast kan bieden om de zaken bij gebrek aan belangstelling of activiteit goed af te wikkelen.

De Klantenraad heeft in 2008 haar statuten gewijzigd naar die van een vereniging van huurders van Domein. Het bestuur is gekozen door de huurders. Van de ruim 6500 huurders heeft 18,1% (1180) een stem uitgebracht waarvan 9 stemmen ongeldig waren. Door de verkiezingen is het draagvlak van de Klantenraad vergroot en zijn er ook nieuwe mensen toegetreden tot het bestuur van de Klantenraad.

In 2008 bracht de Klantenraad advies uit over:

- Nieuwe regeling voor Zelf Aangebrachte Veranderingen en Mutaties
- Statutenwijziging van Domein
- Wijziging van de servicekosten Domein 2008
- Wijziging van glasfondsen Domein
- Bijdrage aan goede doelen Domein
- Wijziging samenwerkingsovereenkomst Domein en Klantenraad

De Klantenraad maakte gebruik van haar recht om een lid voor de Raad van Commissarissen voor te dragen (Anne Buskes) en een lid voor de Klachtencommissie (Frits Broek).

7.2 Bewonersoverleg

Overleg met bewonerscommissies

Domein kent 19 bewonerscommissies: 10 in Eindhoven, 5 in Best en 4 in Son en Breugel. Het overleg met deze commissies vindt zo vaak plaats als er behoefte aan is. In ieder geval wordt de betreffende commissie bij de voorbereiding van onderhoudswerkzaamheden betrokken.

Bewonersdag

De bewonersdag 2008 is georganiseerd in nauwe samenwerking met de Klantenraad. Dit keer stonden de pilot-projecten voor leefbaarheid centraal. Dit jaar zijn naast de leden van bewonerscommissies ook de actieve bewoners uitgenodigd voor de bewonersdag. Ruim 80 bewoners namen deel. Na het bezoek aan de pilots werd de bijeenkomst afgesloten met een feestelijk samenzijn in het DAF-museum.

7.3 Klachtenafhandeling

Klachtenregeling

In 2008 is een forse verbetering gemaakt in het tijdig afhandelen van klachten. Van de 51 klachten zijn er 40 binnen 2 weken afgehandeld, daarmee is nog altijd 20% te laat. In 2009 mag dit niet meer dan 10% zijn. De klachtenafhandeling is verbeterd ten opzichte van 2007, waarin 40% van de klachten te laat werd afgehandeld. Het aantal klachten lag in 2007 wel fors hoger: 78 ontvankelijke klachten. Een verklaring voor deze afname hebben we niet.

De score bij KWH op het onderwerp klachtenafhandeling ligt nog steeds onder een 7. Dat betekent dat de afhandeling van klachten nog niet voldoende is. In 2009 zal de nazorg actiever worden opgepakt om meer zicht te krijgen wat er aan schort.

Klachtencommissie conform art. 16 BBSH

In 3 gevallen hebben klagers zich tot de klachtencommissie gewend. De directie van Domein heeft de adviezen van de klachtencommissie overgenomen. In één geval werd de klager in het gelijk gesteld, in de andere gevallen Domein. In 2008 zijn aan de klachtencommissie geen geschillen uit de Bloemenbuurt-Zuid voorgelegd.

7.4 Kwaliteit van de dienstverlening

Om de kwaliteit van de dienstverlening te bewaken laat Domein de dienstverlening toetsen door KWH, instituut voor kwaliteitszorg in de corporatiesector. Ieder jaar worden enkele labelonderdelen getoetst.

Label onderdeel	Eindcijfer 2008	Vorige meting
Woning veranderen	7,3	7,6
Woning onderhouden	8,7	8,0
Klachten afhandelen	6,8	7,1
Woning verlaten	8,3	8,4

De gemiddelde eindscore op deze onderdelen is een 7,8. Dit is vergelijkbaar met het gemiddelde van 7,7 in voorgaande jaren.

Aangezien voor alle onderdelen een hogere score is behaald dan de norm, doorgaans een 7, is Domein voor deze onderdelen geslaagd. Voor het onderdeel klachten afhandelen is de norm 6,5. Domein scoort op dit punt voldoende maar weer minder dan bij de vorige meting.

Of Domein het KWH-label mag behouden hangt af van de beoordeling van de telefonische bereikbaarheid. In 2008 is Domein begonnen met de zogeheten continumeting van de telefonische bereikbaarheid. Dit betekent dat er per jaar 3 meetperioden worden gehouden waarbij elke meetperiode met een tussenrapportage wordt afgesloten. Het gemiddelde van de drie perioden levert het eindresultaat op. De norm voor het resultaat is een 7,0. De eerste tussenmeting heeft een score van 6,2 opgeleverd. Dit resultaat moet duidelijk verbeteren. Bij de vorige meting was de score een 7,8.

7.5 Overleg met de OR

In 2008 is er wisseling van de wacht geweest: de zittingsperiode was verstreken en een nieuwe ondernemingsraad is in de zomer van 2008 geïnstalleerd.

Er is gedurende het hele jaar constructief overleg geweest met de ondernemingsraad. De volgende onderwerpen zijn hierbij onder andere aan bod gekomen:

- Competentiegericht beoordelen en belonen binnen de personeelsevaluatiecyclus van Domein. In 2008 is competentiegericht beoordelen en belonen toegevoegd aan de reeds in 2007 geïmplementeerde personeelsevaluatiecyclus. De ondernemingsraad heeft begin 2008 ingestemd met dit proces. Door zowel de OR als door de directie is de systematiek geëvalueerd (met medewerkers en leidinggevenden).
- Bezoek arbeidsinspectie in 2008. Medio 2008 heeft Domein een controlebezoek gehad van de arbeidsinspectie dat betrekking had op werkdruk en agressie op de werkplek. Deze controle is positief verlopen en Domein heeft geen acties opgelegd gekregen. De ondernemingsraad heeft hierin een begeleidende rol gehad.
- Mobiliteitsplan Domein. Eind 2008 is een werkgroep mobiliteit opgericht, welke de mogelijkheden rondom “verminderd milieubelastend vervoer” bij Domein in kaart brengt. Dit project waarin de OR participeert wordt in 2009 afgerond.
- Onderstaande onderwerpen zijn besproken met en goedgekeurd door de ondernemingsraad:
 - Agressieprotocol. De ondernemingsraad heeft begin 2008 ingestemd met het voor Domein geldende agressieprotocol.
 - Klokkenluidersregeling. Begin 2008 is ingestemd met de klokkenluidersregeling Domein, welke afgeleid is van de code “Good Governance” die in de branche van toepassing is.
 - ADV-regeling Domein
 - Aanstelling partners en familieleden
 - Beleid mobiele telefonie
 - Introductie nieuwe medewerkers
 - Meerjarenbegroting

Vast onderdeel van de vergaderingen was de in- en uitstroom van medewerkers.

8 WERKEN

Domein wil markt- en resultaatgericht werken, respectvol, open en betrokken met klanten omgaan, samenwerken met maatschappelijke partners en huurders, kansen benutten als die zich voordoen.

Dit vraagt ondernemerschap van individuele medewerkers en ruimte om binnen kaders te kunnen handelen.

Medewerkers van Domein worden daarom gecoacht, gestuurd en beoordeeld op zowel output als competenties, het geheel van kennis, vaardigheden en gedrag.

respectvol, open, betrokken en ondernemend

Vorig jaar is gewerkt aan het verankeren van de kernwaarden in het denken en handelen van medewerkers. Doel daarvan was een basis te leggen voor gezamenlijk gedrag dat een bijdrage levert aan het gewenste imago.

In 2008 is gewerkt aan het verankeren van de kernwaarden in het personeelsmanagement door voor alle functies op kernwaarden gebaseerde gedragscompetenties vast te stellen, die naast kennis en vaardigheden een belangrijk onderdeel vormen voor de beoordeling. Daarnaast hebben alle medewerkers een cursus feedback gevolgd om te leren elkaar aan te spreken op gedrag.

Maatschappelijke activiteit

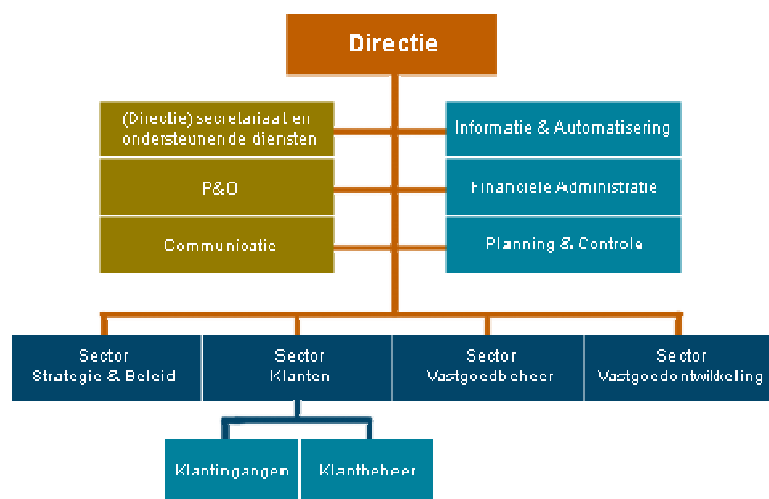
De jaarlijkse maatschappelijke activiteit van Domein stond in het teken van vluchtelingen in Eindhoven en werd georganiseerd in samenwerking met Stichting Present Eindhoven. Alle medewerkers hebben zich ingezet door o.a. klussen te verrichten in 5 woningen voor vluchtelingen die worden begeleid door Vluchtelingen in de Knel en door activiteiten samen met de bewoners van het asielzoekerscentrum uit te voeren, zoals werelds koken, kinderactiviteiten, sporttoernooi en opknappen van de crèche.

8.1 Organisatieontwikkeling

Organisatie

De leiding van de werkorganisatie is in handen van de directie, bestaande uit de algemeen directeur, de heer A.J. Mans, en de financieel directeur, mevrouw drs. H.A.M. Van der Hertten. Het managementteam bestaat naast de directie uit de managers van de sectoren Strategie & Beleid, Klanten, Vastgoedbeheer en Vastgoedontwikkeling.

Het organigram van Domein ziet er als volgt uit:



Bestuur en Raad van Commissarissen

Domein kent een eenhoofdig bestuur, de directeur/bestuurder. Deze functie is in 2008 evenals voorgaande jaren vervuld door de heer A.J. Mans.

De Raad van Commissarissen houdt toezicht op het bestuur en op de algemene gang van zaken bij Domein en de met haar verbonden ondernemingen. Voor het verslag van de Raad van Commissarissen wordt verwezen naar bladzijde 47.

Personeelsmanagement

In 2008 is voor het eerst de gehele personeelsevaluatiecyclus doorlopen. Gerichte afspraken met medewerkers over verwachtingen met betrekking tot output en competenties zijn gedurende het jaar in voortgangsoverleg, functionerings- en beoordelingsgesprekken bewaakt en geëvalueerd. De output, de bijdrage van de medewerker wordt afgeleid van het jaarlijks op te stellen afdelingsplan waarin concreet te behalen doelen en resultaten worden beschreven, die weer een afgeleide vormen van de voor Domein geformuleerde doelen en prestaties. Het gewenste gedrag of ontwikkeling van competenties wordt afgeleid van de op functieniveau beschreven gedragscompetenties, kennis en vaardigheden. Om het belang van competentieontwikkeling tot uitdrukking te brengen, tellen de competenties voor 70% en de output voor 30% mee in de beoordeling.

Opleidingen

De volgende opleidingen zijn in 2008 afgenomen:

- Feedback geven en ontvangen door alle medewerkers;
- Cursus huurrecht (basis of verdieping) voor medewerkers met klantcontacten.
- Training projectmanagement voor projectleiders.
- Kennistrainingen zoals gebruik Excel en gebruik van het primaire systeem NCCW.
- Ondersteuning in de vorm van coaching of training in het kader van persoonlijke ontwikkelingstrajecten.
- Training ondernemingsraad.
- Training bedrijfshulpverleners gericht op verlenging certificering.

Introductie nieuwe medewerkers

Voor nieuwe medewerkers is in 2008 een introductieplan ingevoerd. Alle nieuwe medewerkers maken op een gelijke manier kennis met de organisatie: visie en doelen van Domein, disciplines binnen Domein en de kernwaarden ROBO.

Daarnaast volgen alle nieuwe medewerkers de Futura cursus introductie in de volkshuisvesting, zowel mogelijk op operationeel niveau, als op strategisch niveau.

Samenstelling en mutaties personeel

Met betrekking tot de samenstelling en de leeftijdsopbouw hebben zich in 2008 weinig veranderingen voorgedaan ten opzichte van vorig jaar.

- Per saldo is de formatie met bijna 2 fte gestegen.
- Er zijn 19 nieuwe medewerkers in dienst gekomen van Domein. Dit is vooral het gevolg van mutaties in het personeelsbestand en deels door uitbreiding van functies, met name in de back-office.
- Er zijn 16 medewerkers vertrokken; 1 medewerker ging met vroegpensioen, 10 medewerkers zijn vertrokken met wederzijds goedvinden en 5 medewerkers kregen ontslag.
- Een meerderheid van de medewerkers is evenals voorgaande jaren vrouw.
- 63% van de medewerkers behoort tot de leeftijdscategorie van 35 tot 54 jaar; dit was 54% in 2007.
- In 2008 waren 7 tijdelijke medewerkers (vakantiehulpen) en 5 stagiaires werkzaam binnen de organisatie.

Samenstelling	2008	2007	2006
Aantal medewerkers	88	86	67
Medewerkers in fte	73,26	71,73	58,91
% mannen	41	41	42
% vrouwen	59	59	58
% full-time	59	61	58
% part-time	41	39	42

Leeftijdsopbouw	2008	2007	2006
< 25 jaar in %	9	9	1
25 – 34 jaar in %	20	26	21
35 – 44 jaar in %	30	25	27
45 – 54 jaar in %	33	31	39
55 – 64 jaar in %	8	9	12

In- en uitstroom	2008	2007	2006
In dienst	19	24	11
Uit dienst	16	10	9

Ziekteverzuim

In 2008 is het ziekteverzuimpercentage licht gedaald ten opzichte van 2007, maar is nog steeds relatief hoog. Medewerkers hebben zich in 2008 vaker ziek gemeld, zij het voor gemiddeld minder aantal dagen.

	2008	2007	2006	2005
Ziekteverzuimpercentage	4,93	5,13	2,30	4,20
Verzuimfrequentie	1,57	1,35	1,07	1,76
Gemiddelde verzuimduur in dagen	9,63	15,90	7,83	n.v.t.

De gegevens over het personeel zijn exclusief stagiaires, vakantiehulpen en leden van de Raad van Commissarissen.

8.2 Samenwerking en verbindingen

Futura

2008 was voor Domein het laatste jaar van haar deelname in Futura. Met ingang van 2009 is Domein partner in Futura, dat wil zeggen dat zij deelneemt aan bepaalde activiteiten, maar geen deel uitmaakt van het bestuur. Domein is de enige corporatie die haar deelnemerstatus heeft omgezet in een partnership. Er hebben zich inmiddels meerdere partners gemeld.

Platform Eindhovense Corporaties (PEC)

In het Platform Eindhovense Corporaties (PEC) vindt de beleidsmatige afstemming plaats tussen de Eindhovense corporaties en wordt het Bestuurlijk overleg Wonen met de gemeente Eindhoven voorbereid. Belangrijke onderwerpen waren in 2008 de deelname en financiering van glasvezel in Eindhoven via de gezamenlijke exploitatiemaatschappij, samenwerking in de krachtwijken inclusief de onderwerpen financiering / vrijstelling van heffing, de opplusregeling en afname van de mutatiegraad.

Verenigingen van eigenaren (VVE's)

Domein neemt deel in de volgende Verenigingen van Eigenaren en Stichtingen

Naam VVE (stichting)	Aandeel Domein	Aandeel particulier	Technisch beheer	Administratief beheer
Stichting Zandvis	38 woningen	32 woningen	Domein	
VVE Vijverlaan	4 appartementen	12 appartementen	VVE Vijverlaan	
VVE Kattenrug	69 appartementen (4763 stemmen) 36 appartementen (2666 stemmen) 98 parkeerplaatsen (490 stemmen)	27 appartementen (2081 stemmen)	VVE diensten Nederland	
VVE Kuiltjeshei	24 appartementen (268 stemmen)	4 penthouses (88 stemmen)	Domein	VVE diensten Nederland
VVE Van Gentlaan	25 appartementen (1 stem)	5 winkelruimten (1 stem)	Domein: enkel voor appartementen	VVE diensten Nederland
VVE Zanderij	58 appartementen 25 parkeerplaatsen	30 appartementen 30 parkeerplaatsen	VVE diensten Nederland	
VVE 17 Septemberplein	Beheert parkeerkelder met daarin parkeerplaatsen voor de bewoners van het gelijknamige complex en voor de winkelruimte op de begane grond			
VVE Raadhuisstraat	Beheert parkeerkelder met daarin parkeerplaatsen voor de bewoners van de Domein appartementen, de eigenaren van de naastgelegen appartementen en de gebruikers van de naastgelegen kantoorruimte.			

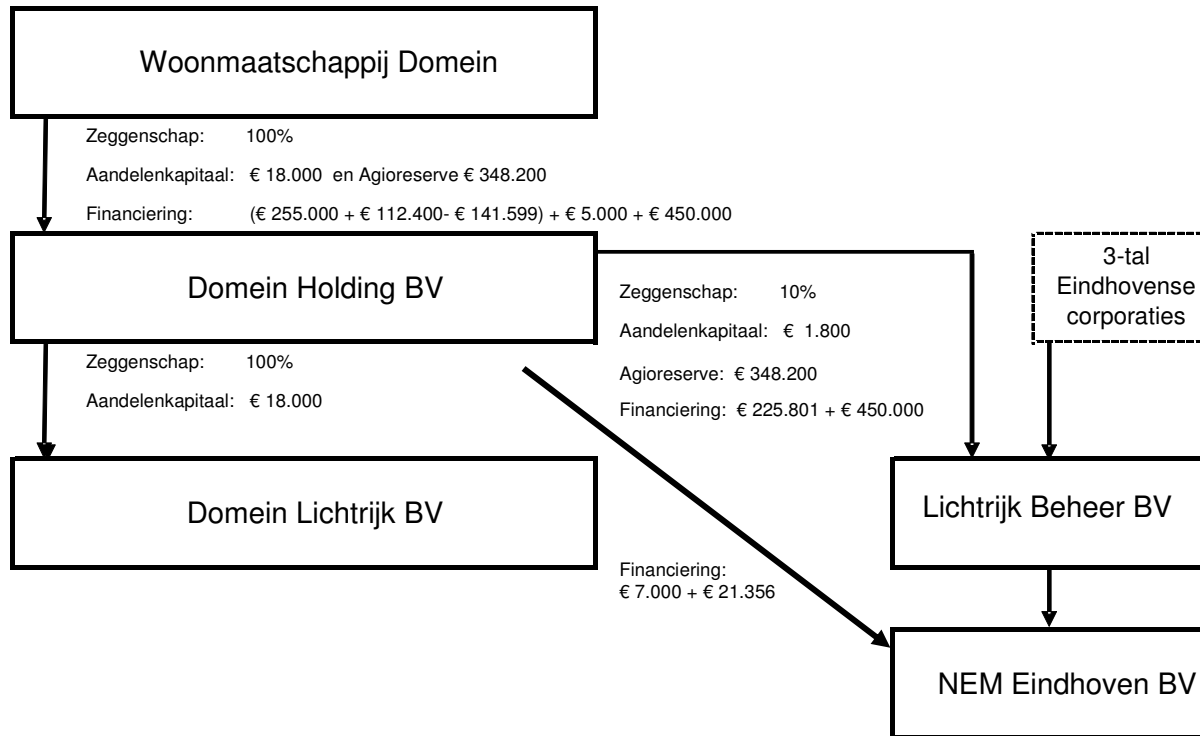
Breedband

Domein heeft samen met de Eindhovense woningcorporaties een initiatief genomen om de woningen in Eindhoven te voorzien van glasvezelbekabeling.

Voor de aanleg en exploitatie van de glasvezelinfrastructuur is de exploitatiemaatschappij NEMe BV opgericht. Via Lichtrijk Beheer BV nemen de Eindhovense corporaties deel aan NEMe BV.

Hiertoe heeft Domein eind 2005 Domein Lichtrijk BV opgericht. Vanuit deze BV werd via Lichtrijk Beheer BV tot ultimo 2007 de financiering van de NEMe BV verzorgd. Domein neemt niet rechtstreeks deel aan Domein Lichtrijk BV maar via Domein Holding BV.

**BV structuur Woonmaatschappij Domein
situatie per ultimo december 2008**



Domein Holding BV en Domein Lichtrijk BV zijn in de jaarrekening van Woonmaatschappij Domein geconsolideerd opgenomen, gewaardeerd op de nettovermogenswaarde van de deelneming. Daarnaast is voor elke BV een eigen jaarrekening opgesteld. Het bestuur van deze BV's wordt met uitzondering van de deelneming in Lichtrijk beheer BV volledig gevoerd door Stichting Woonmaatschappij Domein. Domein Holding BV heeft een geplaatst kapitaal van € 18.000,- en is via leningen en agioreserve gefinancierd vanuit de Woonmaatschappij. Domein Lichtrijk BV heeft een geplaatst kapitaal van € 18.000,-.

Lichtrijk Beheer BV

Lichtrijk Beheer BV is de entiteit waar de samenwerking van de vier Eindhovense corporaties in het kader van de aanleg van glasvezel in Eindhoven tot uitdrukking komt. Lichtrijk Beheer BV heeft 18.000 aandelen uitstaan, waarvan 1.800 (10%) (was 20%) in bezit zijn van Domein en de overige 90% verdeeld over de drie overige corporaties. De leningen die ultimo 2007 verstrekt waren door Domein Lichtrijk BV zijn overgeheveld naar Domein Holding BV. Daarnaast heeft een omzetting van leningen naar aandelenkapitaal plaatsgevonden, zodat er binnen

Lichtrijk Beheer BV evenwicht is ontstaan tussen de omvang van de participatie in het aandelenkapitaal van NEMe BV en het eigen geplaatste aandelenkapitaal.

Lichtrijk Beheer BV en daarmee de vier Eindhovense corporaties participeren voor 50% in NEMe, de exploitatiemaatschappij voor de glasvezel in Eindhoven. De overige 50% is in handen van Reggefiber BV, een particuliere organisatie die participeert in glasvezelprojecten. De gezamenlijke corporaties participeren nu met € 3,5 miljoen nominaal in het aandelenkapitaal NEMe (Domein voor 10%). Daarnaast hebben de corporaties via Lichtrijk Beheer BV de NEMe voor een bedrag van ruim € 10 miljoen (Domein € 0,676 miljoen) aan leningen verstrekt. In verband met de liquiditeitspositie in relatie met het omvangrijk investeringsprogramma van NEMe is Lichtrijk Beheer BV in 2008 akkoord gegaan met het voorstel om de betalingstermijn van de rente over de leningen voor een totaalbedrag van ruim € 1,1 miljoen uit te stellen.

Het jaarresultaat 2008 van NEMe is voorlopig vastgesteld op € 1,4 miljoen negatief, waardoor het gecumuleerd jaarresultaat € 9 miljoen negatief bedraagt. Hierdoor bedraagt de waarde in het economische verkeer van de deelneming van Lichtrijk Beheer BV van nominaal € 3,5 miljoen ultimo 2008 € 1 miljoen negatief (50% deelneming). Daarnaast vraagt de liquiditeitspositie van NEMe BV en ook de verdere uitrol in de overige stadsdelen om aanvullende financieringen.

Het ministerie van VROM heeft aangegeven dat zij het niet wenselijk vindt dat corporaties deelnemen in netwerken. Het ministerie heeft aangegeven er van uit te gaan dat de corporaties uiterlijk 31 december 2010 hun deelnemingen in glasvezelactiviteiten zullen hebben beëindigd. De Eindhovense woningcorporaties delen de mening van VROM niet omdat zonder participatie van de corporaties het net er niet was gekomen. Er is ook een breed maatschappelijk draagvlak voor de aanleg van glasvezel in de stad Eindhoven, die de communicatie mogelijkheden biedt op het vlak van zorg en veiligheid, ontspanning en comfort. Desondanks zullen de woningcorporaties de mening van VROM respecteren en hun participatie op termijn afbouwen. De eerste stap daartoe is in 2007 al gezet door de toetreding van Reggefiber BV als aandeelhouder van NEMe BV.

Het bestuur van Lichtrijk Beheer BV heeft in 2008 de volgende besluiten genomen:

- Uitvoering geven aan het besluit uit 2007 om de eigendom- en financieringsverhouding aan te passen zoals voormeld.
- Verstrekken van een geldlening ad € 4,5 miljoen aan NEMe BV voor de uitrol van glasvezel in Woensel-Oost.
- Verstrekken van een rekening-courant krediet voor een bedrag van ruim € 17 miljoen onder de voorwaarde dat NEMe in staat is een bancaire financiering van 50% van het in de opgeleverde projecten geïnvesteerde vermogen aan te trekken.

Netwerk Exploitatie Maatschappij Eindhoven (NEMe BV)

De NEMe BV is ontstaan als een samenwerkingsverband tussen de vier Eindhovense corporaties om invulling te geven aan de gewenste ontwikkeling op het gebied van communicatie in het kader van de destijds door de overheid geïntroduceerde ontwikkeling van Kenniswijk. NEMe BV realiseert en beheert het glasvezelnetwerk in de Eindhovense wijken.

Domein participeert via Lichtrijk Beheer BV in de NEMe BV. Domein heeft ultimo 2008 10% van de aandelen van Lichtrijk Beheer BV en participeert zodoende via de holdingstructuur voor 5% in NEMe BV. De resterende aandelen van Lichtrijk Beheer BV zijn via hun holdingstructuur in handen van de Eindhovense corporaties Woonbedrijf, Trudo en Wooninc.

Medio 2007 is Reggefiber BV als tweede aandeelhouder toegetreden tot de NEMe BV. Zowel Reggefiber als Lichtrijk Beheer BV bezitten nu 50% van de aandelen. De aandeelhouders hebben de ambitie uitgesproken om voor eind 2010 het glasvezelnetwerk in Eindhoven gereed te hebben. Dit past ook in de ambities van de gemeente Eindhoven.

Eind 2008 heeft NEMe BV bijna 17.000 woningen in de gemeente Eindhoven aangesloten op glasvezel, waarvan 10.500 klanten één of meerdere betaalde diensten afnemen.

9 VERSLAG RAAD VAN COMMISSARISSEN

Algemeen

In 2008 is de Raad van Commissarissen zeven maal in vergadering bijeengekomen. Afvaardigingen van de raad hebben eenmaal overleg gevoerd met de ondernemingsraad en tweemaal met het bestuur van de Klantenraad. Aan alle reguliere vergaderingen werd deelgenomen door de bestuurder en de financieel directeur. Buiten aanwezigheid van de bestuurder heeft de raad zijn functioneren besproken tegen de achtergrond van de voor 2008 vastgestelde prestatieafspraken. Hieruit resulteerde de toekenning van een variabele beloning ter grootte van 4% van het jaarsalaris.

Samen met de bestuurder en de financieel directeur heeft de raad een tweedaags werkbezoek gebracht aan de gemeenten Groningen en Emmen. In gezelschap van vertegenwoordigers van daar werkzame corporaties werden projecten bezocht en werd gediscussieerd over samenwerkingsverbanden tussen corporaties onderling en tussen corporaties en gemeenten.

De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn omschreven in artikel 13 en 14 van de statuten van Domein. Een en ander is nader uitgewerkt in het Reglement Raad van Commissarissen. In het verslagjaar zijn de statuten gewijzigd. Deze wijziging was van beperkte aard en betrof slechts de aanpassing van de aanduiding "raad van toezicht" in "raad van commissarissen". Tegelijkertijd is het voorheen gehanteerde Reglement raad van toezicht, bestuur en directie opgesplitst in afzonderlijke reglementen voor de raad van commissarissen en het bestuur en de directie. Uiteraard werd voor de statutenwijziging de benodigde goedkeuring van de Minister van VROM/WWI gevraagd en verkregen. Gelieerde ondernemingen zijn Domein Holding B.V., Domein Lichtrijk B.V. en Lichtrijk Beheer B.V. De bestuurlijke structuur van deze ondernemingen is zodanig vormgegeven dat sprake is van eenheid van bestuur en

toezicht. Dit impliceert dat het bestuur en het toezicht van de dochters dezelfde zijn als het bestuur en de raad van commissarissen van het moederbedrijf Woonmaatschappij Domein. Dat geldt niet voor Lichtrijk Beheer B.V. waarin Domein samen met drie andere Eindhovense corporaties participeert.

Commissies

Uit de Raad van Commissarissen zijn twee commissies geformeerd:

- de Auditcommissie
- de Remuneratiecommissie

De taken van de Auditcommissie zijn vastgelegd in een reglement. Samen met de financieel directeur en in voorkomende gevallen met de bestuurder bereidt deze commissie de specifieke onderwerpen op haar terrein voor. In 2008 kwam deze commissie zes maal in vergadering bijeen. Van iedere bijeenkomst werd een verslag gemaakt dat vervolgens werd geagendeerd voor de vergadering van de voltallige raad, waarmee de raad van commissarissen verantwoordelijk blijft voor de besluitvorming op dit deelterrein van haar toezichthoudende taak.

Tot de taken van de Remuneratiecommissie behoren het voeren van een jaarlijks functioneringsgesprek met de bestuurder, het concipiëren van prestatieafspraken en het doen van een voorstel aan de Raad van Commissarissen betreffende het te voeren bezoldigingsbeleid van de bestuurder. In het verslagjaar bestond de Remuneratiecommissie uit de voorzitter en de vice-voorzitter van de Raad van Commissarissen.

naam	functie	totaal vast inkomen	variabel inkomen	pensioenkosten	vergoedingen en werkgeverslasten	uitkering bij beëindiging dienstverband	totaal
A.J. Mans	Algemeen directeur	€ 130.419,60	€ 5.195,92	€ 30.147,60	€ 5.472,75	n.v.t.	€ 171.235,87

Toezicht

De Raad van Commissarissen is in het afgelopen jaar zeven maal bijeen geweest in reguliere vergaderingen. Zowel de bestuurder als de financieel directeur namen aan alle vergaderingen deel.

Tijdens de vergadering in april keurde de Raad de jaarrekeningen over 2007 van Domein en de gelieerde ondernemingen goed en werd decharge voor het gevoerde beleid aan de bestuurder verleend. In dezelfde vergadering werd het volkshuisvestingsverslag goedgekeurd.

Als toezichtkader hanteert de Raad van Commissarissen onder meer:

- de maatschappelijke doelstelling zoals vastgelegd in de statuten van de corporatie
- het meerjaren ondernemingsplan
- het jaarplan en de begroting
- de planning- en controlcyclus

De Raad heeft zich periodiek mondeling en schriftelijk door het bestuur laten informeren over de maatschappelijke en financiële resultaten in relatie tot de beoogde doelen, relevante externe ontwikkelingen en de wensen en behoeften van stakeholders. De informatie van het bestuur vindt plaats door middel van kwartaalverslagen en voorafgaande aan iedere vergadering door persoonlijke schriftelijke verslagen van de bestuurder. Daarnaast heeft de voorzitter tussen de vergaderingen van de Raad periodiek overleg met de bestuurder. Andere belangrijke informatiemomenten zijn o.a. het overleg met de externe accountant (driemaal in 2008), het jaarlijks overleg met de ondernemingsraad, de jaarvergadering van de leden van de Klantenraad, deelname aan bijeenkomsten van Futura voor toezichthouders, deelname aan bijeenkomsten van de Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties (VTW), waarbij de leden van de Raad zijn aangesloten, en de schriftelijke informatieverstrekking van de VTW en Aedes. Voorts ontvangen alle commissarissen de uitgaven van de knipseldienst, waarin perspublicaties zowel landelijk als regionaal zijn opgenomen. De kwaliteit van de dienstverlening wordt gevolgd door kennis te nemen van de metingen van de KWH, terwijl ook het jaarverslag van de

Klachtencommissie een indicatie is van de wijze waarop Domein de belangen van de huurders behartigt.

Naast de reeds genoemde besluiten heeft de Raad van Commissarissen de volgende besluiten genomen:

- Mevrouw A. Buskes is benoemd tot lid van de Raad op voordracht van de Klantenraad.
- Op voorstel van de Auditcommissie is PriceWaterhouseCoopers benoemd als accountant voor de controle van de jaarrekening, de tussentijdse managementrapportage en aanverwante activiteiten in plaats van Deloitte.

De Raad van Commissarissen heeft goedkeuring gegeven aan de volgende bestuursbesluiten:

- invoering van de voorgelegde klokkenluidersregeling.
- verkoop van een viertal complexen via de formule van Koopgarant.
- ondertekening van de intentieovereenkomst met de gemeente Son ten aanzien van de ontwikkeling van de wijk Sonniuspark.
- beëindiging van de deelname aan het project Meerrijk te Eindhoven.
- aanpassing van de nieuwbouwambitie in verband met de gewijzigde financiële mogelijkheden.
- meerjarenbegroting 2009-2013
- het verstrekken van een lening aan Lichtrijk Beheer B.V.
- opzet van de in 2009 uit te voeren visitatie.

Governance Code

In 2007 hebben de Raad van Commissarissen en directie zich uitvoerig beraden over alle aspecten van good governance, hetgeen geleid heeft tot de hiervoor gememoreerde aanpassing van de reglementen voor beide gremia in 2008. Domein past de bepalingen van de Governance Code en de Aedes Code onverkort toe.

naam	functie binnen rvt	relevante nevenfuncties	geboortejaar	datum eerste benoeming	datum herbenoeming	einde huidige benoemings-termijn	professionele achtergrond (beroep)
de heer G.L. Aquina	voorzitter lid remuneratiecommissie	Commissaris Woonzorg Nederland Voorzitter Commissie Ouderenbeleid Nuenen Commissaris Espria	1939	3 december 2003	27 november 2007	31 december 2012	voormalig algemeen- directeur NCIV
de heer A.J. Stuurstraat	vice-voorzitter lid remuneratiecommissie lid auditcommissie		1938	25 november 1997	6 februari 2007	31 december 2010	voormalig portfolio- manager Philips Pensioenfonds, afdeling Vaste Eigendommen
de heer W.R. van der Willigen RA	lid lid auditcommissie		1950	28 oktober 1996	6 oktober 2005	31 december 2009	voormalig Directeur Financiën en Administratie Gamma Holding NV
de heer W. van Elk	lid	Voorzitter raad van toezicht Vitalis Zorggroep Eindhoven Voorzitter raad van toezicht Elkerlyc Ziekenhuis Helmond Voorzitter Stichting Thomas van Villanova Commissaris Stalux B.V.	1938	22 februari 2005		1 april 2009	voormalig burgemeester van Helmond
mevrouw A.M.H. Buskes	lid	Lid Dagelijks Bestuur Divosa Bestuurslid Dekkersfonds	1954	14 februari 2008		14 februari 2012	Directeur Sociale Zaken gemeente Tilburg

Samenstelling

De Raad van Commissarissen bestond het gehele verslagjaar uit vijf personen. Twee leden zijn benoemd op voordracht van de Klantenraad, te weten de heer Aquina en mevrouw Buskes. De heer Aquina is na positief advies van de Huurdersorganisatie per 1 januari 2008 herbenoemd; mevrouw Buskes is begin 2008 benoemd na een in het vorig jaarverslag beschreven selectieprocedure.

In het overzicht van de samenstelling van de Raad van Commissarissen zijn de nevenfuncties vermeld voor zover deze relevant zijn voor het functioneren als commissaris van Domein. De leden van de Raad zijn onafhankelijk zoals bedoeld in artikel 10 van het reglement van de Raad van Commissarissen.

De honorering van de Raad van Commissarissen correspondeert met het advies van de brancheorganisatie Aedes en de VTW. De honorering kent drie elementen: voor het lidmaatschap € 7.500,- per jaar, voor het voorzitterschap € 11.205,- per jaar en voor het lidmaatschap van de Auditcommissie € 1.000,- per jaar.

Er zijn in 2008 geen transacties geweest met het Bestuur en de Raad van Commissarissen die volgens de governance code woningcorporaties kwalificeren als 'transacties met tegenstrijdige belangen'.

Besluit

In het verslagjaar werd de corporatiesector geconfronteerd met een aantal negatieve ontwikkelingen, zoals de invoering van de Vogelaarheffing, een voortzetting van het eerder ingezette beleid om de huurverhoging te koppelen aan de inflatie, en de maatregel om de corporaties te onderwerpen aan de plicht tot het betalen van vennootschapsbelasting. Daarnaast dienden zich de eerste gevolgen van de kredietcrisis aan met effecten voor verkoop en financiering. Het inspelen op deze ontwikkelingen heeft veel stuurmanskunst geëist van bestuur en medewerkers. Dat desondanks toch met vertrouwen de toekomst tegemoet kan worden gezien, is mede te danken aan hun inzet en deskundigheid. Hiervoor is de Raad van Commissarissen allen zeer erkentelijk.

