

# Het jaaroverzicht 2020 in vogelvlucht

Iedereen heeft recht op een thuis: een fijne en betaalbare woning waar je lekker jezelf kunt zijn.

Bij alles wat we doen vragen we ons steeds af: Waarom doen we dingen? Doen we de dingen goed? En doen we de goede dingen. Onze ambitie is hierbij altijd het vertrekpunt:

Thuis is de *belangrijkste plek* in ons leven. Wij vinden dat iedereen *recht heeft op een 'thuis'*. Daarom zetten wij ons, samen met onze huurders en partners, in voor fijne woningen, straten en buurten. Ieder pakt daarbij zijn *eigen verantwoordelijkheid*. We zijn altijd duidelijk in wat wel of niet kan, maken dingen niet ingewikkelder dan ze zijn en denken graag mee. We houden van korte lijnen en vooral van *persoonlijk contact*. Hiervoor zetten we ons met *hart en ziel* in en dat voel je.

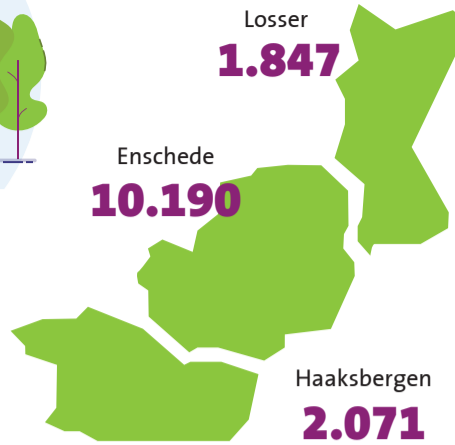


**220**  
medewerkers



**14.108**  
woningen totaal

**1.031**  
sociale verhueringen



Gemiddeld aantal reacties per woning

**296**  
op eengezinswoningen

**272**  
op meergezinswoningen

Gemiddelde zoektijd

**8,47**  
maanden

## Lancering werkenbijdomijn.nl

**Inzet op talent en vakmanschap**  
We investeren in onze medewerkers

**Ontwikkelingen informatisering en automatisering**

- Aandacht voor digitale veiligheid
- Aandacht voor (facilitaire) ondersteuning thuiswerken
- Nieuw 053-nummer; we zijn nu optimaal bereikbaar

## Leefbare buurten en wijken



Totaal aantal meldingen

**1.138**

- 1 Geluidsoverlast (262)
- 2 Tuin/balkon (142)
- 3 Zorgmelding (134)
- 4 Burenruzie (106)

We zijn vaak in de wijk om samen met huurders voor een fijne buurt te zorgen. En bieden een helpende hand waar het kan.

## Ambitie en aanpak duurzaamheid

Onze doelen zijn helder: vóór 2050 al onze woningen CO<sub>2</sub>-neutraal. En circulair, klimaatadaptief (ver)bouwen. In onze aanpak houden we altijd onze missie voor ogen, want goed en betaalbaar wonen voor mensen met een lager inkomen is voor ons het belangrijkste. Daarom blijven we realistisch in wat we wel en niet kunnen doen. Wat we weten, passen we grootschalig toe. Daarnaast experimenteren we met nieuwe oplossingen. Geven die een goed én betaalbaar resultaat, dan passen we die toe op andere woningen.

Samen met Reimarkt is de blok-voor-blok-verduurzaming opgezet. Zo zijn 419 bestaande woningen in 2020 energetisch verduurzaamd! Meer comfort en lagere energielasten voor onze huurders!

**419**

### Deelname en initiatief van diverse innovatieve (kleinschalige) experimenten:

- 1 Deelname aan het Europese project INDU-ZERO.
- 2 Volgen van prestaties en gebruik vier verduurzaamde woningen aan de Vlasstraat.
- 3 Circulaire sloop Thomas de Keyserstraat: zo veel mogelijk materiaal krijgt een tweede leven.
- 4 Industrieel gebouwde studio's en tiny houses uit herbruikbaar materiaal op het Robsonterrein.

### Om onze verduurzamingsambities in te vullen, zoeken we strategische samenwerking:

- 1 Met Saxion Hogescholen voor onderzoek en ontwikkeling.
- 2 Met Reimarkt voor de snelle blok-voor-blok verduurzaming.
- 3 Met Dura Vermeer voor ontwikkeling gezamenlijk innovatie: eerste pilot duurzame, betaalbare appartementen in Losser.

### Met de gemeenten van onze werkgebieden en stakeholders werken we aan:

- 1 Warmtetransitieplannen
- 2 Wijkuitvoeringsplannen

## Verduurzaming



**82** Verduurzaamde woningen op klantverzoek

**337** Verduurzaamde woningen complexmatig

## Comfortabel, duurzaam en betaalbaar wonen



**23.200**

Uitgevoerde reparaties

<b>60</b> Traditioneel gebouwd	<b>23</b> Industrieel gebouwd	<b>66</b> Gesloopte woningen
-----------------------------------	----------------------------------	---------------------------------



**97%**  
van onze huurders kreeg een minimale huurverhoging (alleen inflatie)

## Contact met de klant



**91.545** Aantal contacten met onze huurders

**68.184** Telefoontjes  
**1.491** Post

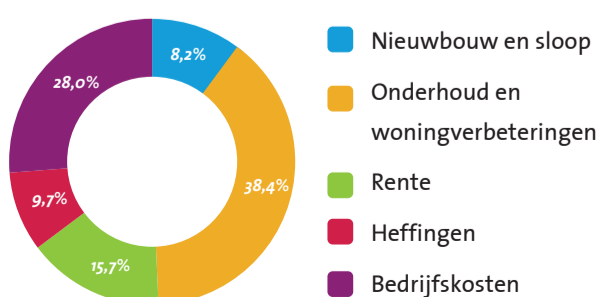
**17.380** E-mails  
**1.019** Beantwoorde social media berichten

**2.834** Bezoekers kantoor

**1.224.842**

Bezoekers website

## Besteding van de huuropbrengsten



## Het coronavirus en de impact op Domijn

Het werk in de wijk en van de vakmannen gaat door. Uiteraard houden we ons aan de coronaregels. Veel collega's werken thuis.

De huurachterstanden van huidige huurders nemen af. Er is al maanden sprake van een dalende lijn. We zoeken snel contact met de huurder, maken op tijd passende betalingsregelingen en schakelen waar nodig (externe) hulp in. De samenwerking in sommige wijken werpt echt haar vruchten af. In het voorjaar van 2020 voerden we ook de betalingsmogelijkheid via 'Tikkie' in; dit zorgde voor extra betalingen.

Hoe persoonlijker en sneller het contact, hoe lager de achterstand.