



Volkshuisvestingsverslag 2020

Vastgesteld in de vergadering
van de Raad van Commissarissen
28 juni 2021

Inhoudsopgave

| | |
|---|-----------|
| Algemene informatie | 4 |
| Werkgebied, doel | 4 |
| De wettelijke kaders van het Volkshuisvestingsverslag | 5 |
| Woningwet 2015 | 5 |
| Besluit Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting | 5 |
| 1. Voorwoord | 6 |
| 2. Missie, vooruit en terugkijken | 8 |
| Prestatieafspraken 2021-2025 | 8 |
| Onze prestatie indicatoren in 2020 | 10 |
| 3. We staan naast de huurder | 11 |
| Onze dienstverlening | 11 |
| Duidelijke en begrijpelijke taal | 12 |
| Waardering voor onze dienstverlening | 12 |
| Klachten en Klachtencommissies | 13 |
| 4. We werken aan een inclusieve stad | 14 |
| Huisvesting van statushouders en van uitstroom uit maatschappelijke opvang | 14 |
| We doen het samen | 14 |
| Initiatieven leefbaarheid | 15 |
| Betrokkenheid en invloed van huurders | 16 |
| Huurdersbelangenorganisatie / STOK | 16 |
| Zelfbeheer | 16 |
| Gemengd wonen naar inkomen | 16 |
| 5. We bieden de woonoplossing van de toekomst | 17 |
| De ontwikkeling van onze woningvoorraad | 17 |
| Verkoop van woningen | 18 |
| Uitruil met SSH-Utrecht | 18 |
| Aantal nieuwe woningen in voorbereiding | 19 |
| Amerhof | 20 |
| Woningtoewijzing zelfstandige woningen | 20 |
| Verhuringen | 22 |
| Huren | 22 |
| Huurbetaling | 24 |
| 6. We schalen op in het verduurzamen van onze woningportefeuille | 26 |
| De verduurzamingsopdracht en ons programma | 26 |
| Energiebesparing voor en door onze huurders | 27 |
| Circulair bouwen | 28 |
| Ons kantoorafval verminderen | 28 |
| 7. Onze organisatie en onze medewerkers | 29 |
| Bezetting | 29 |
| Aedes-Benchmark (over 2019) | 30 |
| Bestuur | 31 |
| Werkorganisatie | 31 |
| 8. Governance | 32 |
| Interne controle | 32 |
| 9. Financiële continuïteit | 33 |
| Onze kasstromen | 33 |

| | |
|---|-----------|
| Onze vermogensinzet | 33 |
| Financieel beleid | 33 |
| Externe toezichthouders | 33 |
| Financieel beheer | 34 |
| Jaarresultaat 2020 | 34 |
| Toelichting op het resultaat. | 35 |
| COVID-19 | 35 |
| 10. Verbindingen | 36 |
| 11. Verslag van de Raad van Commissarissen | 37 |
| Visie op bestuur en toezicht. | 37 |
| Leidende onderwerpen in 2020 | 37 |
| Besluiten en hoofdbespreekpunten in 2020 | 40 |
| De samenstelling van de Raad | 43 |
| De auditcommissie | 43 |
| De remuneratiecommissie | 43 |
| Onafhankelijkheid | 44 |
| Governancecode 2020 | 44 |
| Honorering voor 2020 | 44 |

Algemene informatie

| | |
|--|--|
| Naam: | : Stichting Bo-Ex '91 |
| Gevestigd | : Utrecht |
| Kantooradres | : Jan Cornelisz Maylaan 18 3526 GV Utrecht |
| Postadres | : Postbus 3151 3502 GD Utrecht |
| E-mailadres | : stichting@boex.nl |
| Website | : www.boex.nl |
| Datum oprichting | : 28 juni 1907 |
| Koninklijk Besluit toelating | : nr. 501 d.d. 25 juli 1907 |
| Inschrijving Kamer van Koophandel te Utrecht | |
| Stichtingsregister | : S 181228 |
| Handelsregister | : H 30002710 |
| Statuten d.d. | : 27 november 2018 |
| Woningvoorraad ultimo 2020 | : 9.925 verhuureenheden, waarvan 8.885 wooneenheden |

Werkgebied, doel

Statuten artikel 3:

De Stichting is een toegelaten instelling in de zin van artikel 19 van de Woningwet. De Stichting stelt zich ten doel uitsluitend werkzaam te zijn op het gebied van de volkshuisvesting zoals omschreven in artikel 45 van de Woningwet.

Bo-Ex is ontstaan uit diverse kleinere Utrechtse woningbouwverenigingen en stichtingen. In eerste instantie was Bo-Ex een werkmaatschappij voor diverse woningbouwverenigingen en woningstichtingen. Vandaar de naam Bo-Ex: Bouw en Exploitatie van woningen. Sinds de laatste fusie in 1991 luidt de formele naam Stichting Bo-Ex '91. Het statutaire werkgebied is de gemeenten De Bilt, Bunnik, Houten, IJsselstein, Maarssen, Maartensdijk, Nieuwegein, Utrecht, Vianen en Vleuten-De Meern. Bo-Ex heeft alleen bezit in de gemeente Utrecht. Primaire belanghouders zijn de huurders van Bo-Ex en de gemeente Utrecht.

Bo-Ex wordt bestuurd door een eenhoofdig Bestuur. Het interne toezicht wordt uitgeoefend door een Raad van Commissarissen. Deze Raad heeft minimaal 5 en maximaal 7 leden. Anno 2020 heeft de Raad van Commissarissen 5 leden.

De wettelijke kaders van het Volkshuisvestingsverslag

Woningwet 2015

Artikel 36a

1. Het bestuur stelt jaarlijks een volkshuisvestingsverslag op, waaruit elke gemeente of openbaar lichaam waar de toegelaten instelling feitelijk werkzaam is kan afleiden welke gegevens met name op die gemeente of dat openbaar lichaam betrekking hebben.
2. In het volkshuisvestingsverslag wordt verslag gedaan van de wijze waarop in het verslagjaar het belang van de volkshuisvesting is gediend en van het beleid dat in het verslagjaar ten aanzien van de belanghebbenden is gevoerd, en wordt mededeling gedaan over de verwachte gang van zaken omtrent het beleid van de toegelaten instelling met het oog op dat belang.
3. ..
4. ..
5. Bij algemene maatregel van bestuur worden voorschriften gegeven omtrent de inhoud van het volkshuisvestingsverslag, bedoeld in het eerste lid.

Besluit Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting

Artikel 32

1. Het volkshuisvestingsverslag, bedoeld in artikel 36a, eerste lid, van de wet, omvat in elk geval een uiteenzetting inzake het verslagjaar over:
 - a. de uitvoering van het in de gemeenten waar de toegelaten instelling feitelijk werkzaam is geldende volkshuisvestingsbeleid, en van in het in artikel 44, tweede lid, van de wet bedoelde overleg gemaakte afspraken daarover;
 - b. het inzetten van haar middelen, bedoeld in artikel 42, tweede en derde lid, van de wet;
 - c. het gevoerde overleg als bedoeld in artikel 44, tweede lid, van de wet met de gemeenten waar zij feitelijk werkzaam is;
 - d. het gevoerde overleg met de betrokken bewonersorganisaties;
 - e. de uitvoering van elk van haar werkzaamheden, bedoeld in artikel 45 van de wet;
 - f. de uitvoering van artikel 46 van de wet;g. de uitvoering van het reglement, bedoeld in artikel 55a, tweede lid, van de wet;
 - g. de uitvoering van het reglement, bedoeld in artikel 55b, derde lid, van de wet, en
 - h. de uitvoering van haar andere reglementen.
2. Het volkshuisvestingsverslag omvat voorts een overzicht van de met de toegelaten instelling verbonden ondernemingen, met uitzondering van de ondernemingen van welke de toegelaten instelling minder dan 2% van de aandelen houdt, en een uiteenzetting over hun werkzaamheden.

Toelichting uit BTIV, paragraaf 4.3

Het volkshuisvestingsverslag (artikel 36a van de Woningwet) bevat de volkshuisvestelijke verantwoording over de geleverde prestaties. Op grond van de wet moet dat ook gemeenten, bewonersorganisaties en andere belanghebbenden inzicht bieden in de gegevens die voor hen van belang zijn. Voor gemeenten en bewonersorganisaties geeft dat verslag ook inzicht in de wijze waarop invulling is gegeven aan de met de toegelaten instelling gemaakte prestatieafspraken. In dit besluit worden voorschriften gegeven over de inhoud van het volkshuisvestingsverslag. De in artikel 32 van dit besluit opgenomen verantwoordingsvereisten betreffen specifiek de taken die via de Woningwet aan toegelaten instellingen zijn opgedragen, waarbij onder meer verantwoord moet worden over:

- Het voldoen aan de vereisten met betrekking tot het gebied van de volkshuisvesting;
- De uitvoering van de afspraken met gemeenten en bewonersorganisaties en het overleg met gemeenten en bewonersorganisaties (inclusief de van rijkswege benoemde prioriteiten die geagendeerd worden ten behoeve van de staat van de volkshuisvesting);
- De bijdrage aan de (prioriteiten in het kader van de) staat van de volkshuisvesting;
- De toewijzing van woongelegenheden;
- De klachtenbehandeling;
- De naleving van de governancevoorschriften.

1. Voorwoord

2020 stond ook voor Bo-Ex en onze huurders in het teken van COVID-19. Dit heeft uiteraard invloed gehad op ons werk. Ons kantoor was een groot deel van het jaar zo goed als gesloten. Veel medewerkers werkten thuis. Reparaties en onderhoud werden wel uitgevoerd, maar met aanpassingen om de veiligheid te bewaken. Voor huurders die financieel in de problemen raakten boden we, net als anders, maatwerk. Veelal betekent dit dat we een betalingsregeling troffen. Verder zagen onze woonconsulenten en buurtbeheerders dat het veelvuldig thuis zitten en de uitzichtloze situatie tot meer overlastklachten in onze woongebouwen heeft geleid.

In 2019 is onze nieuwe ondernemingskoers 'Ruimte voor de huurder' vastgesteld. Hierin hebben we meer focus in ons werk aangebracht. Eén van de aspecten was dat we ons willen focussen op zelfstandige woningen en concentreren op de stad Utrecht. In 2020 hebben we hier concreet invulling aan gegeven door ons enige complex buiten Utrecht, aan de Vuursche Schans in Nieuwegein, te verkopen. Na een selectieprocedure is dit woongebouw van 54 woningen overgegaan naar de Nieuwegeinse woningcorporatie Jutphaas Wonen.

Ook is in 2020 een grootschalige ruil van bezit met studentenhuisvester SSH gerealiseerd. 533 met name onzelfstandige woningen van Bo-Ex zijn geruild voor 374 zelfstandige woningen van SSH. Hiermee sluit onze portefeuille in één klap een stuk beter aan bij onze doelstellingen. Beide vastgoedtransacties kwamen in een stroomversnelling omdat de regering met Prinsjesdag besloot de overdrachtsbelasting te verhogen van 2% naar 8% vanaf 2021. Het is een fikse klus geweest maar ik ben er trots op dat het de organisatie is gelukt dit op tijd te organiseren.

Ook de doelstelling om gemengde woonvormen bij Bo-Ex te starten is in 2020 behaald. Aan de Amerhof is in een bestaand complex een gemengde woonvorm gerealiseerd waarbij bewoners van Lister (GGZ) samenwonen met huurders van Bo-Ex die daar bewust voor gekozen hebben en daar ook op zijn geselecteerd. De bewoners gaan samen een woonvereniging vormen. We geloven erin dat dit type woonvormen zorgt voor meer sociale interactie en draagvlak.

In 2020 hebben we de verbetering van de dienstverlening, ondanks COVID-19, verder vormgegeven. De opzichters van de onderhoudsdienst en de afdeling wonen zijn samengevoegd en zijn een ontwikkeltraject gestart. Uit de huurdersonderzoeken blijkt een lichte verbetering maar dit vraagt blijvend onze aandacht.

Na interne strubbelingen binnen STOK (die al in 2019 waren begonnen) is een voor ons onwerkbaar situatie ontstaan. Aangezien STOK niet voldoet aan de Wet op het overleg huurders verhuurder hebben we besloten de samenwerking met STOK op te zeggen. STOK heeft een half jaar de tijd gekregen om stappen voor verbetering te zetten, maar dat is ze helaas niet gelukt. Met ingang van 1 oktober 2020 hebben we daardoor geen erkende huurdersbelangenvereniging meer. Na diverse oproepen zijn er eind van het jaar 5 huurders bereid gevonden om een verkenningsgroep op te richten voor een nieuwe huurdersraad. Ik heb er vertrouwen in dat dat in 2021 leidt tot een nieuwe huurdersbelangenorganisatie met nieuw élan.

Begin 2020 hebben we 82 nieuwe woningen opgeleverd in Hoge Weide. Al deze woningen zijn Nul-op-de-Meter woningen (NoM) en de woningen zijn gasloos. Dit zorgt voor lagere woonlasten voor onze huurders. Het energieconcept vraagt wel om ander 'gebruik' van de woning. De huurders worden hierin begeleid.

Ook is in 2020, ondanks COVID-19, een start gemaakt met de renovaties van de 2 vooroorlogse complexen. Het gaat om Complex 507 in Lombok en het nieuwe Woonhuis aan de Rembrandtkade. Bij beide complexen wordt ook een flinke duurzaamheidsprong gemaakt.

Afgelopen jaar is ook de energieleverende flat aan de Henriëttedreef gerealiseerd. Dit innovatieve project is eind 2020 opgeleverd. De komende tijd zal, samen met de bewoners, intensief worden gemonitord of de energievoordelen daadwerkelijk worden gerealiseerd.

In 2020 is onze duurzaamheidstool operationeel geworden. Hiermee kunnen we aan de hand van onze vastgoeddata nauwkeurig bepalen welk scenario voor de energietransitie het meest oplevert. We gaan hier uit

van het scenario 'de meeste CO₂-besparing per euro'. Dit is in de nieuwe portefeuillestrategie en begroting ook zo doorgerekend. In 2020 zijn daarnaast 603 woningen voorzien van zonnepanelen, wat, gezien COVID-19, een stuk moeizamer verliep dan gepland.

Het afgelopen jaar is weer veel geïnvesteerd in de contacten in de wijk, zowel door onze woonconsulenten als sociaal buurtbeheerders. Er zijn ook in relatie tot COVID-19 meerdere initiatieven ondernomen.

2020 was al met al een enerverend jaar en ik ben er trots op dat we ondanks COVID-19 toch zoveel hebben kunnen realiseren.

Utrecht, 28 juni 2021

Marije Eleveld
Directeur-Bestuurder Bo-Ex

2. Missie, vooruit en terugkijken

Bo-Ex biedt als Utrechtse woningcorporatie betaalbaar en goed wonen. Dit doen we voor huishoudens met een bescheiden inkomen en voor huishoudens die om andere redenen dan het inkomen zijn aangewezen op de sociale huursector. We doen dit in nauwe samenwerking met onze huurders en de gemeente.

De uitwerking

De inhoudsopgave van het Ondernemingskoers 2019 - 2023 toont hoe we de Prestatieafspraken, de Woningwet en onze missie incorporeren. Dezelfde volgorde is opgenomen in het Jaarplan 2020 en dus in dit Jaarverslag.

| | Thema | Doel |
|---|--|---|
| 1 | We staan naast de huurder | Bij Bo-Ex vinden we het belangrijk dat onze huurders tevreden zijn met onze dienstverlening. Maar we zien ook dat we niet altijd de resultaten halen die we zouden willen. We willen een duidelijk hogere waardering krijgen voor onze dienstverlening. |
| 2 | We werken aan een inclusieve stad. | We streven naar buurten waarin iedereen mee kan doen en ertoe doet. Waarin iedereen zich thuis kan voelen. In onze samenleving komen steeds meer kwetsbare mensen in de buurt wonen. We zoeken samen met huurders naar nieuwe manieren waarop ze hun stem kunnen laten horen. Onze sociaal buurtbeheerders jagen initiatieven aan voor buurtbewoners om elkaar te leren kennen. |
| 3 | We bieden de woonoplossing van de toekomst. | We zijn werkzaam in de snelst groeiende stad van Nederland, met een overspannen woningmarkt. We willen meegroeien met de stad, zodat ook de sociale woningvoorraad groeit, de wachttijden afnemen, doorstroming op gang komt en starters een reële kans krijgen op een woning. We zoeken naar 'de woning van de toekomst'. |
| 4 | We schalen op in duurzaamheid | We halen een gemiddelde energie index van rond 1,3 (label B) voor onze gehele woningvoorraad. Duurzame energie moet beschikbaar en betaalbaar zijn voor onze huurders. Verduurzaming van onze woningen mag niet leiden tot hogere woonlasten. We willen zoveel mogelijk CO ₂ -reductie per euro. |
| 5 | We versterken de basis van onze organisatie. | We werken aan een klimaat van continu verbeteren van onze interne processen, een randvoorwaarde om de huurder, nu en in de toekomst, op een goede wijze te kunnen blijven bedienen. Effectiever, beter en sneller. |
| 6 | Financiële continuïteit | We zetten ons vermogen optimaal maatschappelijk in voor het beheren, onderhouden en verduurzamen van onze bestaande woningvoorraad en voor het realiseren van nieuwe woningen. |

Prestatieafspraken 2021-2025

De prestatieafspraken die afgelopen jaar tot stand zijn gekomen voor de periode 2021-2025, zijn in lijn met die van de jaren daarvoor en zijn niet strijdig met onze ondernemingskoers en jaarplan. We hebben in de vorige jaren met de gemeente discussie gehad over de verkopen, met name in wijken met relatief weinig sociale huurwoningen. Omdat een aantal investeringen is vertraagd was het dit jaar mogelijk om de verkopen nog verder terug te dringen. We zullen de komende jaren verkopen alleen nog doen met woningen van meer dan € 450.000 en in bestaande VvE's waar het grootste deel van de woningen al verkocht is. Dat komt neer op gemiddeld 6

woningen per jaar. De gemeente heeft aangegeven blij te zijn met deze stap. Overigens sluit het ook aan bij onze eigen doelstelling van gemengde wijken. In die zin was het in voorgaande jaren ook geen volkshuisvestelijk doel maar financiële noodzaak.

Huurdersorganisatie STOK heeft de prestatieafspraken niet getekend aangezien wij per 1 oktober 2020 de samenwerking met STOK hebben opgezegd. Helaas was er ten tijde van de ondertekening van de prestatieafspraken nog geen nieuwe huurdersorganisatie actief.

Onze prestatie indicatoren in 2020

| We staan naast de huurder | | ambitie | resultaat |
|---------------------------|--|---------|-----------|
| 1.1 | Afwikkeling openstaande zaken en taken van huurders binnen 2 werkdagen | 95% | 64% |
| 1.2 | HCC 1 ^e lijn: in 1x afhandeling | 65% | 61% |
| 1.3 | Huurderswaardering gemiddeld | 7,6 | 7,4 |
| 1.4 | Huurderswaardering voor reparatieverzoeken | 7,6 | 7,3 |

| We werken aan een inclusieve stad | | ambitie | resultaat |
|-----------------------------------|---|---------|-----------|
| 2.1 | Huisvesting statushouders | 51 | 6 |
| 2.2 | Huisvesting uitstroom Maatschappelijke Opvang | 61 | 61 |

| We bieden de woonoplossing van de toekomst | | ambitie | resultaat |
|--|--|---------|-----------|
| 3.2 | Aantal opgeleverde nieuwe woningen | 82 | 82 |
| 3.3 | Aantal nieuwe woningen in voorbereiding | 295 | 428 |
| 3.4 | Woningtoewijzing primaire doelgroep | > 70% | 58% |
| 3.5 | Woningtoewijzing secundaire doelgroep | > 10% | 42% |
| 3.6 | Aantal verkopen (exclusief SSH-U uitruil en woongebouw Vuurscheschans) | max 20 | 22 |
| 3.7 | Huurderving | < 1% | 0,66% |

| We schalen op in duurzaamheid | | ambitie | resultaat |
|-------------------------------|---|----------|-----------|
| 4.1 | Behaalde energie index na renovaties en groot onderhoud | 1,20 (A) | 1,09 (A) |
| 4.2 | Zonnepanelen-programma voor woningaantal, gestart in 2016, is voltooid. | 1.000 | 603 |
| 4.3 | Aantal pilots circulair bouwen | 2 | 2 |
| 4.3 | Percentage recyclebaar afval kantoor (2019: 45%) | 65% | 60% |

| We versterken de basis van onze organisatie | | ambitie | resultaat |
|---|--------------------------------|---------|-----------|
| 5.1 | Medewerkerstevredenheid | 7,8 | 8,0 |
| 5.2 | Bezetting (vaste schil in fte) | < 95,6 | 92,04 |
| 5.3 | Ziekteverzuim | 6,5% | 5,76% |

| Financiële continuïteit | | ambitie | resultaat |
|-------------------------|--|---------|-----------|
| 6.1 | LtV DAEB | < 85% | 49,9% |
| 6.2 | ICR DAEB | > 1,4 | 1,44 |
| 6.3 | Dekkingsratio DAEB | < 70% | 30,2% |
| 6.4 | Solvabiliteit DAEB | > 15% | 42,8% |
| 6.5 | Dagelijks onderhoud gemiddeld per OGE | € 173 | € 225 |
| 6.6 | Onderhoudskosten per mutatie | € 1.214 | € 2.300 |
| 6.7 | Daling onderhoudslasten | ≥ 10% | -5% |
| 6.8 | Huurachterstanden lopende huurcontracten | ≤ 0,6% | 0,45% |

3. We staan naast de huurder

Zonder de huurders is er geen Bo-Ex. De leefwereld van onze huurders is de basis voor onze diensten. Het principe bij onze dienstverlening is dat we de ander behandelen zoals we zelf behandeld willen worden. We zijn duidelijk in wat we wel én niet doen. We komen afspraken na en doen wat we zeggen. We richten onze processen eenvoudig en efficiënt in. In de meeste gevallen kunnen we vragen of meldingen van huurders gestandaardiseerd, digitaal en efficiënt beantwoorden. En soms is meer persoonlijk contact en maatwerk nodig. Door onze diensten aan de ene kant verder te digitaliseren en standaardiseren, maken we tijd om maatwerk te leveren aan wie dat nodig heeft.

Naast de reguliere bedrijfsvoering, waarvan de ambities en resultaten een plaats hebben gekregen in de KPI-tabel in hoofdstuk 2, vermeldt het Jaarplan 2020 aanvullende doelen en acties om invulling te geven aan de ambities uit onze Ondernemingskoers en om bij te sturen in de ontwikkeling.

Overzicht van acties in 2020

- Voortzetten van het vullen van de kennisbank met als doel 65% van de vragen te beantwoorden in de 1^e lijn in het HCC.
- Uitkomsten van samenwerking met Stichting Lezen & Schrijven vertalen naar concrete actiepunten.
- Voorbeelden van maatwerk voor huurders Bo-Ex breed bespreken en delen.
- Actualiseren en verbeteren van standaardbrieven voor primaire processen verhuur & incasso.
- Opzetten van een basistraining voor gedrag ('klantbediening') bij Bo-Ex. Alle medewerkers volgen deze training en de training maakt onderdeel uit van het inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers.
- In de 2^{de} helft van 2020 implementeren we een systeem om sociale media beter te kunnen monitoren en actiever te reageren.

Onze dienstverlening

Huurders ervaren een goede dienstverlening als zij Bo-Ex eenvoudig op verschillende manieren kunnen benaderen. Of je nu belt, mailt of op kantoor langskomt: vragen beantwoorden we snel en duidelijk. Onze ambitie is om huurders zoveel mogelijk in één procesgang te helpen. Zo voelt de huurder zich gehoord en gezien. Voor de medewerkers van het Huurders Contact Centrum (HCC) is dit de kern van hun werk: eind 2020 waren zij in staat om 64% van de vragen in het eerste contactmoment af te handelen. Om dat te bereiken is een goed werkend klantvolgsysteem en een complete kennisbank nodig. Het gaat hier vooral om het vullen door de 'tweede lijn' als ook om het kennis actueel houden door de HCC-medewerker. Het vullen en actualiseren van informatie in de kennisbank is een continu proces en dus nooit 'klaar'. In 2020 heeft elke medewerker van Bo-Ex leren werken met dit klantvolgsysteem en de bijbehorende 'zaken en taken'.

Wanneer een HCC-medewerker een huurder doorverwijst naar een collega als deskundige binnen de organisatie fungeert deze vanaf dat moment als eigenaar en is daarmee verantwoordelijk voor de voortgangsbewaking, registratie en afhandeling van de huurdersvraag. Deze collega moet in ieder geval binnen twee werkdagen contact met de huurder opgenomen hebben voor persoonlijk contact en het afstemmen van verwachtingen. In 2020 bleek na een extern onderzoek door het onderzoeks- en adviesbureau Telan dat hier nog verbetering in te behalen is, want veel medewerkers halen deze norm niet.

Het aantal vragen dat in 2020 bij het HCC is binnengekomen is behoorlijk toegenomen ten opzichte van eerdere jaren. Waarschijnlijk ligt de oorzaak in het feit dat veel huurders en woningzoekenden langere tijd thuis kwamen te zitten door alle COVID-19 maatregelen, waardoor zij meer tijd hadden om vragen te stellen of simpelweg meer dingen in hun woning of leefomgeving opmerkten.

Het leveren van maatwerk is een onderwerp dat de nodige aandacht blijft krijgen. Het is een terugkerend punt om te delen tijdens werkoverleggen. Een mooi voorbeeld is de blog die onze klachtencoördinator geregeld op intranet

zet met 'verhalen uit de praktijk'. Zo kunnen alle collega's lezen hoe belangrijk het is om goed naar onze huurders te luisteren en niet altijd voor de standaardoplossing te gaan. Een klacht is vaak opgelost door oprecht aandacht te tonen en soms door een klein extra gebaar. Deze competentie gaat ook terugkomen in de basistraining voor gedrag die in 2021 Bo-Ex breed gegeven zal worden.

Duidelijke en begrijpelijke taal

We hebben duidelijke kaders en regels. Informatie is voor veel huurders digitaal te vinden en te begrijpen. Daarbij kunnen al onze medewerkers de regels en kaders opzoeken in de kennisbank. Dit maakt het mogelijk dat we voor huurders duidelijk kunnen zijn in wat Bo-Ex hen wel of niet kan bieden. Als iets niet kan, kunnen we uitleggen waarom dat is. Uitgangspunt bij vragen van huurders is dat we ze van dienst willen zijn of verder willen helpen. Dit betekent niet dat we op alle verzoeken 'ja' zeggen. Het betekent wél dat we ons inzetten om samen met de huurder actief op zoek te gaan naar oplossingen vanuit een dienstverlenende houding en gedrag.

Het vertrekpunt van alle communicatie is dat Bo-Ex haar huurders centraal stelt en helpt met begrijpelijke, eenduidige en heldere communicatie. Alle inhoud is persoonlijk en relevant en zorgt dat wij onze huurders aan ons binden, zodat zij zich thuis voelen bij Bo-Ex. Ook maken wij steeds meer gebruik van het hulpmiddel "Klinkende taal", waardoor tekst dan automatisch omgezet wordt in de meer begrijpelijke 'B1-taal'.

Landelijk zijn ongeveer 2,5 miljoen mensen laaggeletterd. Onze medewerkers zien en spreken regelmatig huurders die moeite hebben met lezen, schrijven, rekenen en/of het omgaan met de computer. Bo-Ex draagt bij aan de vermindering van problemen voor laaggeletterden, doordat wij in 2020 een samenwerking zijn aangegaan met Stichting Lezen & Schrijven. Taalambassadeurs hebben onze standaardbrieven beoordeeld en wij hebben een aantal waardevolle tips en adviezen ontvangen waar we mee aan de slag gaan. Ook zijn onze brochures herschreven naar B1 niveau en voorzien van infographics.

Daarnaast is in 2020 de eerste Bo-Ex Academie gestart, wat in eerste instantie een ontwikkelprogramma was voor onze HCC-medewerkers. Vanuit de Bo-Ex Academie is een basistraining 'aannemen van reparatieverzoeken' en een training 'gesprekstechnieken' verzorgd, wat uiteindelijk is aangeboden aan de gehele organisatie. In totaal hebben 40 medewerkers meegedaan. In 2021 gaan we het opleidingsprogramma uitbreiden met onder andere een hospitality training voor elke medewerker van Bo-Ex.

Het implementeren van een systeem om sociale media beter te kunnen monitoren en actiever te reageren, is doorgeschoven naar 2021 vanwege een benodigde uitbreiding van de software.

Waardering voor onze dienstverlening

Uitgangspunt bij onze dienstverlening is dat we huurders behandelen zoals we zelf behandeld willen worden. Dat betekent dat we ons kunnen verplaatsen in de situatie van anderen. Soms biedt een standaard antwoord of standaard werkwijze geen oplossing voor de huurder. Als een huurder door een unieke situatie tussen de wal en het schip valt, bieden we maatwerk. Alleen vanuit Bo-Ex of samen met maatschappelijke partners. Onze medewerkers hebben de verantwoordelijkheid om in te spelen op individuele behoeften en wensen. Dit is niet altijd makkelijk en levert veel gespreksstof. Want maatwerk moet je altijd goed uit kunnen leggen. Je voorkomt hiermee dat maatwerk willekeurig wordt. Belangrijk hierbij is dat een oplossing voor een huurder anderen niet schaadt én dat de maatschappelijke kosten door de oplossing worden verlaagd. Op deze manier is maatwerk een slimme investering.

In 2020 is er op verschillende manier gewerkt aan de verbetering van onze dienstverlening. Dit heeft helaas niet geleid tot een hogere waardering voor de kwaliteit van onze dienstverlening in vergelijking met vorig jaar, gemeten door het landelijke kwaliteitscentrum voor en door woningcorporaties (KWH).

De COVID-19 maatregelen hebben voor een enorme druk op onze dienstverlening gezorgd. We hebben ervoor gezorgd dat alle dringende vragen en verzoeken werden afgehandeld. Het doel is dat de gemiddelde waardering voor de dienstverlening uiteindelijk groeit naar het gewenste resultaat van een 8.

| Onderwerp | 2018 | 2019 | 2020 |
|--------------------------------|------------|------------|------------|
| 1. Alg. dienstverlening | 7,0 | 6,9 | 6,9 |
| 2. Woning zoeken | 7,3 | 7,7 | 7,4 |
| 3. Nieuwe woning | 7,2 | 7,7 | 7,2 |
| 4. Huur opzeggen | 7,5 | 7,7 | 7,8 |
| 5. Reparaties | 7,3 | 7,4 | 7,3 |
| 6. Onderhoud | 7,2 | 8,3 | 7,4 |
| Jaarresultaat | 7,2 | 7,6 | 7,3 |

In 2020 is vooral de werkwijze voor reparatieverzoeken en woningmutaties binnen Bo-Ex veranderd. Het aannemen van reparatieverzoeken ligt nu volledig bij het HCC. Ook kunnen huurders via onze website digitaal een reparatieverzoek indienen.

Klachten en Klachtencommissies

KWRU

In 2020 dienden 21 huurders een klacht in bij de Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht (KWRU). Hiervan zijn 11 klachten daadwerkelijk in behandeling genomen, waarvan uiteindelijk 4 klachten ongegrond zijn verklaard. Eén klacht is (gedeeltelijk) gegrond verklaard, dit betrof mutatie- en planmatig onderhoud. De rest van de klachten is ingetrokken zonder dat bemiddeling of advies heeft plaatsgevonden.

Klachten bij Bo-Ex

De klachten die worden behandeld door de KWRU, zijn klachten waar we met een huurder niet tot een oplossing zijn gekomen. Maar er wordt natuurlijk vaker door een huurder uitgesproken dat ze ergens ontevreden over zijn. In de meeste gevallen lukt het dan om in overleg tot een oplossing te komen. De inzet van onze centrale klachtencoördinator is hierin essentieel.

Evaluatie Algemeen Sociaal Plan (ASP)

Bo-Ex is samen met Mitros, GroenWest, SSH en Portaal bezig met de evaluatie van het huidige ASP. Om een juist oordeel te geven over het huidige ASP-model worden huurders en collega's geïnterviewd over het gebruik en duidelijkheid van het ASP-model. Het project loopt door in 2021.

4. We werken aan een inclusieve stad

We streven naar buurten waarin iedereen mee kan doen en ertoe doet. Waarin iedereen zich thuis kan voelen. In onze samenleving komen steeds meer kwetsbare mensen in de buurt wonen. De oorzaak is dat er een steeds grotere uitstroom is uit beschermde woonvormen én dat mensen met een zorg- of begeleidingsvraag langer thuis blijven wonen. Deze ontwikkelingen doen een beroep op de zelfredzaamheid van mensen. En dat is niet voor iedereen even eenvoudig.

Naast de reguliere bedrijfsvoering, waarvan de ambities en resultaten een plaats hebben gekregen in de KPI-tabel in hoofdstuk 2, vermeldt het Jaarplan 2020 aanvullende doelen en acties om invulling te geven aan de ambities in onze Ondernemingskoersen om bij te sturen in de ontwikkeling.

Overzicht van acties in 2020

- We voldoen aan de taakstelling voor de huisvesting van statushouders.
- We voldoen aan de taakstelling voor de huisvesting van uitstroom van maatschappelijk opvang.
- We organiseren minstens 2 activiteiten en momenten waarop huurders elkaar kunnen ontmoeten en leren kennen.
- We halen informatie op van onze huurders door middel van een klantpanel.
- We organiseren een netwerkevent voor samenwerkende partijen en professionals.
- We zorgen dat er betere afspraken komen met het Buurteam en zorginstellingen over het 3-partijencontract. De afspraken zijn er, maar in de naleving of aanspreking zijn nog verbeteringen te maken.
- De sociaal buurtbeheerders bieden waar mogelijk ondersteuning: zij zitten dicht op de leefwereld van onze huurders. Wij bieden waar mogelijk laagdrempelige persoonlijke ondersteuning, maken de vaak al bestaande cohesie in de portieken zichtbaar en/of versterken deze en geven daarmee huurders het vertrouwen om problemen bespreekbaar en daarmee leefbaar te maken, ook hier is samenwerking met partners en collega's een pré.
- We reageren proactief en zichtbaar op signalen van leefbaarheidsproblemen (overlast, zwerfvuil en vervuiling): de sociaal buurtbeheerders zoeken mensen op en maken zaken bespreekbaar voor en tussen huurders.

Huisvesting van statushouders en van uitstroom uit maatschappelijke opvang

Helaas heeft Bo-Ex in 2020 niet kunnen voldoen aan de taakstelling voor de huisvesting van 51 statushouders. Dit heeft als oorzaak dat het overgrote deel van de verzoeken om woonruimte afkomstig is van jongvolwassen statushouders, jonger dan 23 jaar, aan wie wij alleen kleine en goedkope woningen kunnen toewijzen. Bo-Ex kreeg het afgelopen jaar helaas te weinig van deze woningen beschikbaar om aan alle vraag te voldoen.

Wij hebben geconstateerd dat de huisvesting van bijzondere doelgroepen een aanpassing in ons streefhurenbeleid vraagt, omdat bleek dat vooral in de wijken Kanaleneiland en Hoograven te weinig woningen voor deze doelgroepen beschikbaar komen waardoor de druk in andere wijken buitenproportioneel toeneemt. Een van de oorzaken is dat door de steeds verder stijgende waardering van onze woningen de streefhuur in veel gevallen boven de aftoppingsgrenzen is komen te liggen. In 2021 zullen wij daarom een aantal aanpassingen in ons streefhurenbeleid doorvoeren waardoor er binnen ons bezit een meer evenredige verhouding komt in aanbod van woningen voor verschillende inkomensgroepen.

We doen het samen

In onze samenleving moeten mensen zich zoveel mogelijk zelf kunnen redden. Dat is voor kwetsbare huurders juist lastig. Onze huurders zijn steeds vaker mensen die op verschillende manieren kwetsbaar zijn. Bijvoorbeeld

omdat ze kampen met een psychische aandoening, een verstandelijke beperking, (ex-)verslaafd zijn of ouder worden en daardoor soms verward zijn. Zij hebben vaak hulp en/of begeleiding nodig om goed zelfstandig te kunnen wonen en overlast zoveel mogelijk te voorkomen. Goede afstemming en informatie-uitwisseling tussen gemeenten, zorg, welzijn, politie én corporaties is dus van groot belang. Wij zoeken collega organisaties in de wijk actief op en verbinden professionals in het netwerk, met als centraal onderwerp de huurders.

Portaal heeft begin dit jaar onderzoek gedaan naar de uitstroom van kwetsbare groepen uit de maatschappelijke opvang, zijnde instroom bij corporaties. Ze hebben daarbij gekeken naar overlastcijfers onder deze groep en de samenwerking tussen de woningcorporatie, buurtteams en zorgpartijen. Het onderzoek gaat specifiek over mensen die uitstromen en die via Beter Wonen ¹ in een corporatiewoning komen wonen. Het onderzoek doet aanbevelingen over de samenwerking tussen partijen en de begeleiding en processen rondom het moment van uitstroom. Stichting De Tussenvoorziening ² gaat samen met Portaal een voorstel maken voor "waakvlamzorg". Het idee is om dit net als bij totstandkoming van de begeleidingsovereenkomst aan te pakken met een compacte werkgroep vanuit Beter Wonen. Zij bereiden een opdrachtdocument voor zodat we hier als corporaties verder mee kunnen. Bo-Ex omarmt dit initiatief van harte.

Onze medewerkers, vooral die bij de huurders thuis komen, zijn onze ogen en oren in de buurt. Of het nu gaat om sociaal buurtbeheerders, vaklieden, woonconsulenten, opzichters of verhuurmedewerkers: allen werken in de wijk en merken daardoor veel op. Omdat onze medewerkers huurders zien in hun thuissituatie, zijn we een belangrijke schakel tussen huurders onderling én tussen huurders en organisaties die zorg en/of begeleiding bieden. Waar mensen tussen de wal en het schip dreigen te vallen en overlast op de loer ligt, zoeken we betrokken organisaties op. We sturen op het maken van afspraken over zorg en begeleiding voor huurders die dat nodig hebben.

Initiatieven leefbaarheid

Het team van sociaal buurtbeheerders bestaat nu uit 3 personen, waardoor we in meer wijken zichtbaar aanwezig kunnen zijn. Zo is Leidsche Rijn aan de aandachtsgebieden toegevoegd. Daarnaast pakken zij hun ondersteunende rol richting de woonconsulenten steeds pro-actiever op. Ook zijn zij op projectmatig vlak vaak aanjager bij het verbeteren van leefbaarheid, bijvoorbeeld met het helpen oprichten van een 'klussendienst' en een 'doorgeefwinkel'.

Doordat mensen vanwege COVID-19 veelal aan huis gebonden zijn, zijn zij begonnen met het opruimen van hun huis en berging. De buurtbeheerders constateerden vervolgens een ophoping van grofvuil in de algemene (buiten)ruimtes. Zij zijn daarom een containeractie gestart die is gefinancierd vanuit het algemene leefbaarheidsbudget. De actie is zeer positief ontvangen. Acties pakken we zo veel mogelijk met partners op, waaronder de gemeente Utrecht.

In 2020 heeft Bo-Ex een derde buurtbeheerder in dienst genomen om onze leefbaarheidactiviteiten in de wijk te kunnen versterken. De loonkosten van deze buurtbeheerder vloeien conform de richtlijnen van de Aw volledig door naar het leefbaarheidsbudget en zitten niet in de beheerlasten. Daarnaast zijn ook de toegerekende salariskosten van de woonconsulenten aangepast aan de huidige situatie (nu de administratieve verhuur een paar jaar geleden naar de verhuurconsulenten is verschoven). Deze komen nu voor 50% toe aan leefbaarheid en dit ligt passender in lijn met hun werkzaamheden.

¹ Het doel van vereniging Beter Wonen is om succesvolle uitstroom van cliënten uit instellingen te bevorderen en/of instroom in deze instellingen te voorkomen. Vereniging Beter Wonen Utrecht heeft een bemiddelende en beleid makende rol in de driehoek gemeenten, woningcorporaties en (zorg)instellingen.

² De Tussenvoorziening biedt opvang, begeleid wonen en schuldhulpverlening aan mensen die dakloos zijn, zijn geweest of dreigen te worden. En ondersteunt (ex)sekswerkers en slachtoffers van mensenhandel.

Betrokkenheid en invloed van huurders

Huurders, de huidige én de toekomstige huurders, zijn de spil voor Bo-Ex. Zij zijn het vertrekpunt van alles wat we doen. Daarom is de betrokkenheid van huurders en de huurdersvertegenwoordigers belangrijk en blijven we regelmatig in gesprek. We investeren tijd en middelen om huurders te stimuleren met ons mee te denken en initiatieven te ontplooiën. We zoeken in samenwerking met huurders naar nieuwe manieren waarmee we de stem van de huurder laten horen. In juli hebben we een online dialoog gehouden over 'hoe wil je invloed hebben op het wonen'. En een aantal mensen heeft zich aangemeld om de participatie binnen Bo-Ex verder vorm te geven! Een 2^{de} bijeenkomst hebben we vanwege de COVID-19 maatregelen helaas niet kunnen organiseren maar gaan we, zodra het kan zeker weer doen.

Huurdersbelangenorganisatie / STOK

Na interne strubbelingen binnen STOK, is een voor ons onwerkbaar situatie ontstaan. Aangezien STOK niet voldoet aan de Wet op het overleg huurder verhuurder hebben we besloten de samenwerking met STOK op te zeggen. STOK heeft een half jaar de tijd gekregen om stappen voor verbetering te zetten, maar dat is ze helaas niet gelukt. Met ingang van 1 oktober hebben we daardoor geen erkende huurdersbelangenvereniging meer. Na diverse oproepen en de eerder genoemde dialoogsessie over huurdersbetrokkenheid in de zomer, zijn er eind van het jaar 5 huurders bereid gevonden om een verkenningsgroep op te richten voor een nieuwe huurdersraad. Wij faciliteren deze huurders door middel van een externe begeleider.

We hebben gezien de situatie het afgelopen jaar adviesaanvragen voorgelegd aan het interim-bestuur van STOK en alle bewonerscommissies. Daar hebben we diverse reacties op ontvangen, die we vervolgens in een reactienota hebben verwerkt en betrokken bij het definitieve besluit. Daarnaast hebben we een aantal bewonerscommissies naar aanleiding van hun advies ook persoonlijk gesproken. Belangrijke adviezen waren die rondom de jaarlijkse huurverhoging, de verkoop van het complex aan de Vuursche Schans in Nieuwegein en de ruil met SSH. Aangezien de samenwerking met STOK toen al was opgezegd en er nog geen nieuwe huurdersorganisatie was zijn de prestatieafspraken dit jaar niet getekend door huurders. Dit is afgestemd met de gemeente en de Autoriteit woningcorporaties.

Zelfbeheer

Voor Complex 507, 353 woningen in Lombok, is in 2019 samen met de Toekomstclub 507 een intensief traject doorlopen om taken van Bo-Ex over te dragen naar de huurders in het kader van zelfbeheer. De plannen zijn in 2020 (tijdelijk) stil komen te liggen door twee oorzaken. Enerzijds is in 2020 de renovatie van het complex gestart en hadden zowel de Toekomstclub als Bo-Ex hun handen daaraan vol. Anderzijds bleek de btw-regelgeving de mogelijkheden te bemoeilijken. Eind 2020 zijn de gesprekken hervat en onderzoeken we verder wat wél mogelijk is.

Gemengd wonen naar inkomen

In het najaar van 2019 is Bo-Ex gestart met een proef waarin een deel van de vrije toewijzingsruimte is gebruikt om in specifieke complexen woningen toe te wijzen aan woningzoekenden met een middeninkomen. In een jaar tijd zijn in Hoograven twee en in Overvecht vier toewijzingen in het kader van deze proef gedaan. Eind 2020 is deze proef geëvalueerd en ondanks het geringe aantal toewijzingen is sprake van een succesvolle proef. In de Rietveldbuurt in Hoograven zijn de nieuwe bewoners toegetreden tot de bewonerscommissie en in Overvecht zetten de nieuwe bewoners zich in als buurtambassadeur. Daarmee draagt de proef bij aan de vooraf gestelde doelen: middeninkomens een kans bieden op een woning en een bijdrage leveren aan het verbeteren van de leefbaarheid. Bo-Ex gaat in 2021 verder met deze proef.

5. We bieden de woonoplossing van de toekomst

We zijn werkzaam in de snelst groeiende stad van Nederland, met een overspannen woningmarkt. De wachttijden voor onze woningen zijn doorgaans lang, de doorstroming stopt en mogelijkheden voor starters zijn zeer beperkt. Om die reden willen we meegroeien met de stad, zodat ook de sociale woningvoorraad groeit, de wachttijden afnemen, doorstroming op gang komt en starters een reële kans krijgen op een woning.

Naast de reguliere bedrijfsvoering, waarvan de ambities en resultaten een plaats hebben gekregen in de KPI-tabel in hoofdstuk 2, vermeldt het Jaarplan 2020 aanvullende doelen en acties om invulling te geven aan de ambities in onze Ondernemingskoersen om bij te sturen in de ontwikkeling.

Overzicht van acties in 2020

- We leveren 82 woningen op.
- We werken een plan uit om tenminste 30 woningen op bestaande locaties toe te voegen (verdichting).
- We realiseren het gemengd wonen project aan de Amerhof.
- We stellen de portefeuille strategie vast en ontwikkelen complexbeheerplannen, passend in de doelen van de ondernemingskoers.
- We zorgen er door middel van de aanpassing van de streefhuren voor dat de toewijzing aan de secundaire doelgroep stijgt tot tenminste 10%.
- We werken een voorstel uit voor woningconcepten van de toekomst, passend in hoog-stedelijk verdicht gebied.
- We doen een onderzoek naar de opgaven en middelen van corporaties in de stad en de regio en gaan daar het gesprek over aan.

De ontwikkeling van onze woningvoorraad

Omvang en samenstelling

De omvang van de woningvoorraad is (bijna) ieder jaar aan wijzigingen onderhevig door nieuwbouw en verkoop. Ultimo 2020 beschikte Bo-Ex over 8.885 zelfstandige en onzelfstandige woningen.

| Type verhuureenheden | DAEB | | Niet DAEB | | Totaal | |
|--------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------|
| | 2019 | 2020 | 2019 | 2020 | 2019 | 2020 |
| Eengezinswoningen | 945 | 962 | 83 | 84 | 1.028 | 1.046 |
| Meergezinswoningen | 6.460 | 6.767 | 146 | 145 | 6.606 | 6.912 |
| Studenteneenheden | 1.265 | 775 | - | - | 1.265 | 775 |
| Extramurale Zorg | 136 | 152 | - | - | 136 | 152 |
| Totaal woningen | 8.806 | 8.656 | 229 | 229 | 9.035 | 8.885 |
| Bedrijf onroerend goed | - | - | 178 | 172 | 178 | 173 |
| Maatschappelijk vastgoed | 69 | 72 | - | - | 69 | 70 |
| Intramurale Zorg | 165 | 165 | - | - | 165 | 165 |
| Garagebox | - | - | 180 | 180 | 180 | 180 |
| Parkeerplaats | - | - | 581 | 452 | 581 | 452 |
| Totaal anders | 234 | 236 | 939 | 804 | 1.173 | 1.040 |
| | 9.040 | 8.892 | 1.168 | 1.033 | 10.208 | 9.925 |

De ontwikkeling ten opzichte van ultimo 2019 (9.035 woningen) is als volgt:

- Minus 22 verkochte individuele appartementen / woningen.
- Minus 54 appartementen verkoop woongebouw Vuurscheschans in Nieuwegein.

- Minus 533 in verband met uitruil Bo-Ex -> SSH-Utrecht.
- Plus 374 in verband met uitruil SSH-Utrecht -> Bo-Ex.
- Plus 82 woningen oplevering nieuwbouw zelfstandige woningen Leidsche Rijn.
- Plus 3 eenheden door splitsing van gezamenlijk bezit met SSH.

Verkoop van woningen

| | Begroot | Gerealiseerd | Woongebouw Vuurscheschans Nieuwegein | Uitruil SSH-Utrecht |
|-----------------|------------|--------------|--|---------------------|
| x € 1 | | | | |
| Aantal woningen | 20 | 22 | 54 | 668 |
| Opbrengst | 6.790.000 | 8.268.687 | 8.600.000 | 53.570.000 |
| Boekwaarde | -4.170.000 | -5.842.424 | -8.355.152 | -44.479.330 |
| Kosten | - 784.500 | -1.382.332 | -130.717 | -158.834 |
| Netto opbrengst | 1.835.500 | 1.049.930 | 114.131 | 8.931.836 |

Toelichting Individuele woningen

- Het begrote aantal van 20 woningen geldt voor DAEB. In 2020 zijn 19 DAEB woningen en 3 niet-DAEB woningen verkocht.
- Het overzicht is exclusief organisatiekosten. De kosten zijn hoger uitgevallen dan begroot. Dit wordt voornamelijk veroorzaakt door stijgende verkoopprijzen, waardoor het makelaarscourtage en de afdracht bestemmingswijziging ook zijn toegenomen.

Toelichting woongebouw Vuurscheschans

- De Vuurscheschans was ons enige complex buiten de stadsgrenzen van Utrecht. De Vuurscheschans draagt niet bij aan onze missie en doelen. Onze missie en doelen richten zich alleen op Utrecht stad.
- De Vuurscheschans is verkocht aan woningcorporatie Jutphaas Wonen in Nieuwegein.

Uitruil met SSH-Utrecht

Het ruilen van onzelfstandige wooneenheden voor reguliere zelfstandige woningen met SSH-Utrecht was een belangrijk onderdeel van de portefeuillestrategie. In de loop van 2020 werd deze stap voorbereid en op 31 december 2020 gerealiseerd. SSH-Utrecht en Bo-Ex ruilden op die dag het onderstaande bezit:

| | SSH | Bo-Ex | Vershil voor Bo-Ex |
|---------------------------|-----|-------|--------------------|
| EGW | 17 | 0 | + 17 |
| MGW | 341 | 40 | + 301 |
| Studenteneenheid | 0 | 493 | - 493 |
| BOG | 1 | 6 | - 5 |
| MOG | 1 | 0 | + 1 |
| Parkeerplaats | 0 | 129 | - 129 |
| Zorgeenheid (extramuraal) | 16 | 0 | + 16 |
| Totaal aantal vhe's | 376 | 668 | 292 |

Bo-Ex is er met de uitruil netto 334 zelfstandige woningen op vooruit gegaan. De extramurale zorgeenheden zijn naar de bouwvorm namelijk ook zelfstandige woningen. Het verlies aan verhuureenheden bestaat netto uit onzelfstandige woningen, parkeerplekken en enkele bedrijfsruimten. Daarmee is met de uitruil de doelstelling om meer focus aan te brengen op de verhuur van reguliere zelfstandige woningen ruimschoots gehaald.

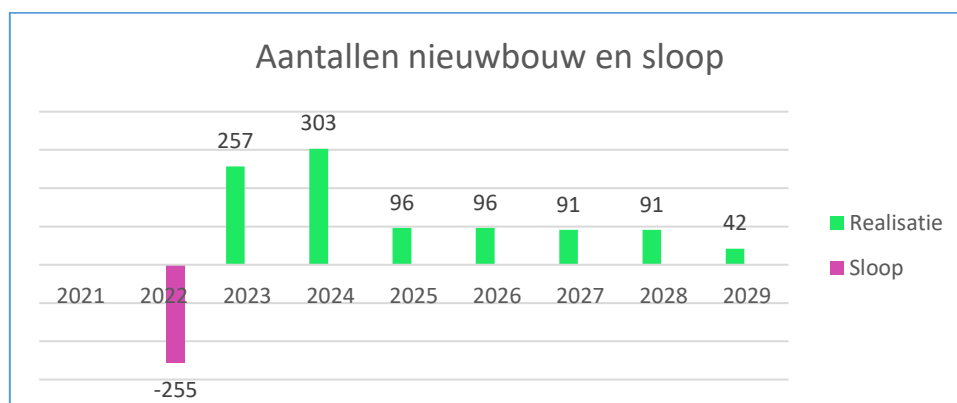
De samenstelling van het over te dragen vastgoed is tot stand gekomen door een gelijkwaardige beleidswaarde na te streven.

Voor het bepalen van de uiteindelijke prijs is het vastgoed getaxeerd. De waardering in de jaarrekening gebeurt door gebruik te maken van het Handboek modelmatig waarderen marktwaarde 2020.

| | x € 1 | Uitruil SSH-Utrecht |
|-----------------|-------|---------------------|
| Aantal woningen | | 668 |
| Opbrengst | | 53.570.000 |
| Boekwaarde | | -44.479.330 |
| Kosten | | -158.834 |
| Netto opbrengst | | 8.931.836 |

Aantal nieuwe woningen in voorbereiding

Onderstaande grafiek toont tot 2029 de mate van de voorgenomen sloop en nieuwbouw. In 2021 is er geen toe- of afname van het aantal woningen door sloop of nieuwbouw.



Wij richten ons in eerste instantie op onze eigen locaties (Reitdiepstraat en Ivordreef) en de bouwlocaties in Leidsche Rijn die reeds in ontwikkeling zijn, omdat we daar het snelst tot bouw kunnen komen. Wij hebben het plan aan de Ivordreef verder uitgewerkt en verwachten dat we in het tweede kwartaal van 2021 de bouwvergunning kunnen aanvragen.

De bouw van 428 woningen in plaats van de oorspronkelijke begrote 295 woningen is in voorbereiding. Het positieve verschil wordt veroorzaakt door verdichting op de sloop/nieuwbouwlocatie Reitdiepstraat en nieuwbouw in Leidsche Rijn. Daarnaast hebben we samen met een consortium in Leidsche Rijn Centrum een tender gewonnen waar we in 2022 50 sociale huurwoningen willen gaan afnemen.

Samen met de andere Utrechtse corporaties zijn we met de gemeente Utrecht in gesprek over het afnemen van sociale huurwoningen op de grote inbreidingslocaties Merwedekanaalzone en Beurskwartier. Voor Bo-Ex zou het gaan om circa 500 woningen. Deze woningen zijn ingerekend in onze begroting.

De grote verdichtingsopgave van de stad Utrecht blijft vragen om een meer diversiteit aan typen woningen dan we in het verleden hebben gebouwd. Afgelopen jaar hebben we steden bezocht en zijn er inspirerende gesprekken geweest zowel met initiatiefnemers, corporaties maar ook huurders in onze zoektocht naar 'de woning van de toekomst' voor Bo-Ex in Utrecht. Het gaat hierbij onder andere om de indeling van een woning, mate van flexibiliteit, samenwoonvormen, digitale toepassingen etc. In 2021 gaan we hiermee verder, waarbij we op 1 locatie concreet gaan kijken wat dit betekent. In 2020 hadden we daar geen geschikte projecten voor.

We werken een plan uit om tenminste 30 woningen op bestaande locaties toe te voegen (verdichting) aan onze woningvoorraad. Daarnaast zijn er plannen in uitwerking om garages in plinten van woonblokken om te zetten in woningen en bestaande flats op te toppen.

In het sloop/nieuwbouwplan aan de Reitdiepstraat, dat oorspronkelijk bestond uit 84 woningen, zijn nu 156 woningen opgenomen. Een voormalig bedrijventerrein in dit plan maakt plaats voor woningbouw en op het appartementencomplex is een extra bouwlaag in het plan opgenomen.

De portefeuillestrategie is in november 2020 definitief vastgesteld. De eerste stappen hierin, de uitruil met SSH en verkoop van het enige complex in Nieuwegein, zijn zelfs al gerealiseerd. Hierdoor kunnen we ons meer focussen op onze doelstelling: het realiseren van zelfstandige woningen in Utrecht. Door deze twee transacties, waar veel tijd en energie in is gaan zitten, is het maken van complexbeheerplannen uitgesteld naar 2021.

Het rapport Opgaven en Middelen heeft in de regio zowel bij de corporaties als bij de gemeenten de nodige gespreksstof opgeleverd. Een concrete brainstorm over dit thema staat gepland voor begin 2021. Door COVID-19 is dat in 2020 niet gelukt. Het gaat dan onder andere over de vraag of we als corporaties opgaven van elkaar kunnen/willen overnemen.

Amerhof

Zorginstelling Lister en Bo-Ex werken al jarenlang succesvol samen op het gebied van huisvesting, wonen en zorg. In 2020 zijn wij met Lister aan een gemengd wonen project begonnen op de Amerhof. Deze woningen waren aanvankelijk allemaal verhuurd aan Lister. Zij hebben 11 woningen teruggegeven aan Bo-Ex.

Met dit project kan Bo-Ex ervaring opdoen in het doelbewust gemengd wonen: mensen samenbrengen om met elkaar een woongemeenschap te vormen. We leveren daarmee een bijdrage aan de roep uit de samenleving en de politiek om meer gemengd wonen projecten te realiseren, en zo, door het versterken van de sociale samenhang, de veerkracht van wijken in stand te houden of te verbeteren.

Bovendien verwachten we dat we als Bo-Ex ook leren van de groep die doelbewust met elkaar gaat samenwonen. En dat we deze nieuwe kennis ook kunnen gebruiken in (andere) wijken, waar mensen met verschillende achtergronden en behoeften steeds vaker juist onbewust met elkaar samenwonen.

Binnen het gemengd wonen project Amerhof huisvest Lister cliënten met verslavings- en/of psychiatrische problematiek, die inzicht hebben in hun kwetsbaarheden, graag hun sociale omgeving willen uitbreiden en die met een actieve houding hun zelfstandigheid willen vergroten.

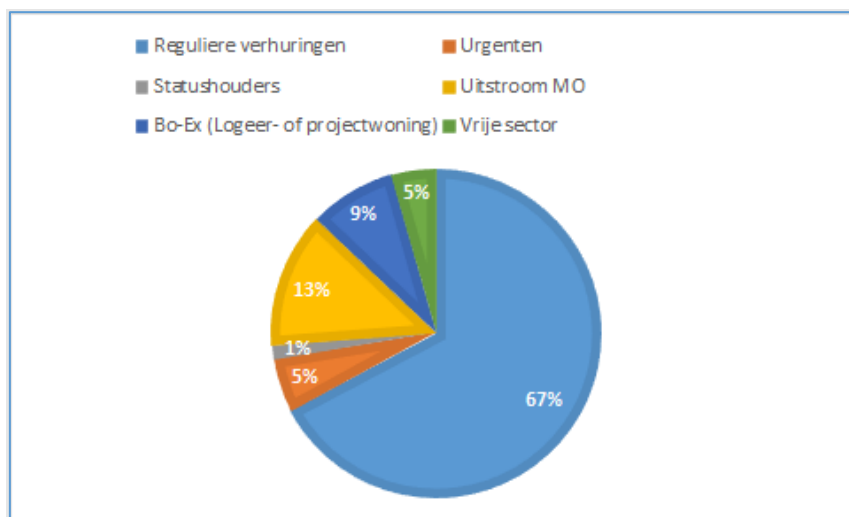
De onbegeleide bewoners zijn (jonge) starters, die maatschappelijk betrokken zijn, openstaan voor hun burens en een actieve bijdrage willen leveren in de woonvereniging en het gezamenlijk organiseren van activiteiten op de Amerhof. Hoewel motivatie om in dit gemengd wonen project te wonen doorslaggevend is bij de selectie, gelden ook voor de onbegeleide bewoners de regels met betrekking tot passend toewijzen. Via een lotingsprocedure op WoningNet hebben zich ongeveer 1400 potentiële kandidaten gemeld. Hieruit is uiteindelijk een vijftigtal kandidaten uitgenodigd voor een gesprek met een medewerker van Bo-Ex en een medewerker van Lister. Hieruit is uiteindelijk een groep van 11 huurders gekozen, de onbegeleide bewoners. Samen met de bewoners van Lister gaan zij een woonvereniging vormen.

Woningtoewijzing zelfstandige woningen

In 2020 kwamen er in totaal 458 zelfstandige woningen beschikbaar voor verhuur. Dat is 13% minder dan in 2019, toen Bo-Ex 517 woningen beschikbaar had voor verhuur. Het aandeel regulier toegewezen woningen in 2020 is met 308 woningen 67% van de beschikbaar gekomen woningen (355 in 2019).

Daarnaast zijn:

- 67 woningen toegewezen aan statushouders of uittrekers uit de maatschappelijke opvang (2019: 53),
- 20 woningen zijn in de vrije sector verhuurd (2019: 24),
- 24 woningen aan urgenten via WoningNet (2019: 26), en
- 39 eenheden gebruikt voor logeer- of projectwoningen (2019: 59).



Passend toewijzen

Passend toewijzen houdt in dat woningzoekenden met een inkomen onder de huurtoeslaggrens alleen nog in aanmerking komen voor woningen met een huur tot de huurtoeslaggrens. Hierdoor krijgen huurders met een laag inkomen alleen nog een woning toegewezen waarvan de huur aansluit bij hun inkomen. Minstens 95% van de woningen die worden toegewezen aan woningzoekenden met recht op huurtoeslag, dient een 'passende' huurprijs te hebben. Wij realiseerden 98,1%.

Inkomenstoets

Sinds 1 juli 2015 moeten woningcorporaties jaarlijks minimaal 80% van hun vrijgekomen sociale huurwoningen toewijzen aan huishoudens met een inkomen tot € 38.035 (prijsspeil 2019). Daarnaast mogen corporaties 10% van de vrijgekomen woningen toewijzen aan huishoudens met een middeninkomen (tot € 42.436). Ook mag Bo-Ex 10% van de vrijgekomen huurwoningen vrij toewijzen. Overigens is dit een tijdelijke regeling die liep tot 1 januari 2021. Sindsdien gelden weer de regels die vóór 1 juli 2015 ook golden: namelijk dat minimaal 90% van de vrijgekomen sociale huurwoningen wordt toegewezen aan huishoudens met een bescheiden inkomen.

Bo-Ex koos er ook in 2020 voor om primair de lage inkomensgroepen te bedienen. Ons uitgangspunt is dat we (zo mogelijk) alle sociale huurwoningen met een huur onder de liberalisatiegrens passend toewijzen. Bij het adverteren van woningen is aangegeven dat de woning uitsluitend bestemd is voor huishoudens met een inkomen tot maximaal € 39.055. Om aan de 80%-regel te blijven voldoen, monitoren we periodiek wat de actuele stand van zaken is.

De maatregel geldt voor alle zelfstandige en onzelfstandige woningen in het bezit van Bo-Ex die onder het DAEB-regime vallen. De zelfstandige woningen van de Cambridgelaan en MAX zijn gezamenlijk ongedeelde eigendom van Bo-Ex en SSH. Ze worden volledig door laatstgenoemde beheerd. Om die reden zijn er afspraken met de SSH gemaakt over de verantwoording van de nieuwe verhuringen in deze complexen. Van alle DAEB-eenheden is 96,3% van de vrijgekomen woningen of kamers passend verhuurd. Hiermee voldoen we ruimschoots aan de kaders vanuit de rijksoverheid en aan onze strategische doelstelling om alleen de laagste inkomensgroepen te bedienen.

Inzake Cambridgelaan en MAX, dat betreft het verhuur van bezit via de tussenpersoon SSH / Jebber, intermediaire verhuur, voornamelijk studentenwoningen. Deze verhuringen worden behandeld als een toewijzing. Dat betekent dat ook voor deze verhuringen de inkomens- en passendheidstoets wordt uitgevoerd. Deze intermediaire toewijzingen worden verantwoord in de dVi. De intermediaire verhuurders leverden een bestuursverklaring ter onderbouwing dat zij woningen passend hebben aangeboden.

Verhuringen

In 2020 zijn in totaal 1.485 eenheden verhuurd, inclusief onzelfstandige eenheden, parkeerplaatsen, bedrijfsroerend goed en de woongebouwen in beheer bij SSH. (2019: 1.544; 2018: 1.464; 2017: 1.393).

| Verhuringstype | Totaal aantal 2020 | Aantal t.b.v. verantwoording inkomensstoets |
|--|--------------------|---|
| Zelfstandige DAEB-woningen | 399 | 399 |
| Verhuringen via SSH | 787 | 787 |
| Zelfstandige woningen vrije sector | 20 | |
| Zelfstandige eenheden bruikleenovereenkomst | 5 | |
| Onzelfstandige eenheden | 179 | 179 |
| Verhuring zelfstandige woningen aan Bo-Ex voor eigen gebruik (logeerwoningen voor projecten) | 39 | |
| Bedrijfsruimten | 0 | |
| Bergingen | 2 | |
| Garages | 9 | |
| Parkeerplekken | 45 | |
| Totaal | 1.485 | 1.365 |
| Intermediaire verhuur | | |
| De Tussenvoorziening (stichting) | 14 | |
| Lister | 22 | |
| Timon | 6 | |
| Eindtotaal | 1.527 | 1.365 |

Huren

Pilot huurkorting

In Utrecht liep sinds september 2017 de pilot tijdelijke huurkorting. Het doel van deze pilot huurkorting was om huishoudens met een huur boven de voor hen geldende (verschilt naar leeftijd en huishoudensgrootte) aftoppingsgrens en die in het bezit zijn van een U-pas, een huurkorting te verlenen tot de aftoppingsgrens. In 2019 is besloten de pilot tot juni 2020 te verlengen. Begin 2020 is, in overleg tussen de corporaties en de gemeente, nogmaals besloten tot een verlenging van de pilot tot 1 januari 2021. Per 1 januari 2021 hebben de corporaties de tijdelijke huurkorting voor bestaande gebruikers van de regeling omgezet in een definitieve huurverlaging. Daarmee is ook een definitief einde gekomen aan de pilot. In december 2020, de laatste maand van de pilot, maakten 175 huurders van Bo-Ex gebruik van de regeling. De gemiddelde korting die zij kregen bedroeg € 63,67.

Streefhuurbeleid

In 2019 is het voorstel voor de aanpassing van het streefhuurbeleid vastgesteld. Doel van het nieuwe beleid was om de secundaire doelgroep meer kans te bieden op een woning. Nadat het beleid begin 2020 geïmplementeerd is, bleek later in het jaar uit de cijfers dat we achterbleven bij onze doelstelling (en prestatieafspraken) om tenminste 70% van de toewijzingen te doen aan de primaire doelgroep. Het aandeel toewijzingen aan de secundaire doelgroep daarentegen steeg harder dan gewenst. Uit analyse bleek dat het nieuwe streefhuurbeleid één van de oorzaken van deze ongewenste ontwikkeling is: teveel woningen hebben door het nieuwe beleid een streefhuur boven de aftoppingsgrenzen gekregen.

Eind 2020 is afgesproken om de streefhuren op complexniveau te bekijken en waar nodig te herzien om tot een betere verhouding te komen tussen aanbod voor de primaire en secundaire doelgroep. De eerste stappen daarin zijn inmiddels gezet.

Huuraanpassing 2020

Zoals in het Jaarplan vastgelegd, heeft Bo-Ex de huurprijs voor lagere inkomens (tot € 43.574) niet verder verhoogd dan de inflatie. Die was 2,6%.

Huurders met een hoog inkomen (> € 43.574) gingen een meer marktconforme huurprijs betalen. Daarbij is gekeken naar wat het huidige huurniveau is. De huur steeg

- met 6,6% als de huidige huur nog onder de liberalisatiegrens (€ 737,14) lag;
- met 6,6% als de huidige huur tussen de € 737,14 en € 872 lag; en
- met 2,6% als de huidige huur hoger dan € 872 was.

In alle gevallen is de huur afgetopt op de maximale huur als deze door de huurverhoging overschreden zou worden

Inkomensafhankelijke huurverhogingen worden niet doorberekend aan huishoudens waarbij één gezinslid de AOW-leeftijd heeft bereikt of bij grotere gezinnen met vier personen en meer. Dat geldt tevens voor bepaalde groepen chronisch zieken en gehandicapten.

| Categorie | aantal | % |
|---|--------|------|
| Huishouden ≥ 4 personen of AOW | 3.206 | 2,6% |
| Huishouden ≤ € 43.574 huidige huur < € 737,14 | 3.064 | 2,6% |
| Huishouden ≤ € 43.574 huidige huur > € 737,14 | 4 | |
| Huishoudinkomen > € 43.574 | | |
| - huidige huur < liberalisatiegrens = aftoppen op maximale huur | 425 | 6,6% |
| - huidige huur tussen liberalisatiegrens en € 872,00 is aftoppen op maximale huur | 195 | 6,6% |
| - huidige huur > € 872,00 is aftoppen op maximale huur | 24 | 2,6% |
| Onzelfstandig | 561 | 3,6% |
| Geliberaliseerd | 206 | 3,6% |
| Bergingen, garages, bedrijfsruimten en parkeervlakken | 771 | 3,6% |

In 2020 is aan 8.456 (2019: 8.688) eenheden een huurverhoging aangezegd. Dit waren naast sociale- en vrije sectorhuurwoningen ook kamers, garages/bergingen/parkeerplaatsen en bedrijfspanden of maatschappelijk onroerend goed. Het overgrote deel van de huurverhoging is aangezegd per 1 juli 2020. Voor 946 woningen is geen huurverhoging aangezegd vanwege lopende grootschalige onderhoudswerkzaamheden of andere uitzonderingen.

Het streven was om in 2020 voor het eerst de huursombenadering toe te passen. De toepassing hiervan was bedoeld om huurders met een relatief hoge huur een wat lagere huurverhoging te geven en huurders met een relatief lage huur een wat hogere huurverhoging en zo uiteenlopende huren wat dicht bij elkaar te brengen. Door de ontstane situatie met COVID-19 en de invloed daarvan op de werkvloer is om uitvoeringstechnische redenen besloten om de huursombenadering in 2020 niet toe te passen.

Gezien de onduidelijke bestuurssituatie bij STOK aan het begin van 2020 is er vooraf geen overleg over het huurverhogingsbeleid met de huurdersvertegenwoordiging geweest. Het geformuleerde beleid is, gezien de situatie, naast aan het interim-bestuur van STOK ook rechtstreeks aan alle bewonerscommissies gestuurd met het verzoek een advies te geven. We hebben meerdere adviezen gekregen, maar dat heeft niet geleid tot wijzigingen in het huurverhogingsbeleid.

Bezwaren inkomensafhankelijke huurverhoging

Bij het doorvoeren van de inkomensafhankelijke huurverhoging krijgen huurders de gelegenheid bezwaar te maken tegen de huurverhoging als het inkomen, na het toetsingsjaar van de belastingdienst, is gedaald. Ook op wettelijke gronden, zoals chronische ziekte, kunnen huurders een bezwaar indienen tegen de inkomensafhankelijke huurverhoging. In 2020 dienden 78 huurders een dergelijk bezwaar in. Dit is iets minder dan in 2019, toen er 82 bezwaren waren.

| | Reden bezwaar | | | | | | |
|----------------------------|---------------|--------------|--------------|------------------------|-----------|-----------|----------|
| | Totaal | Inkomen 2019 | Inkomen 2020 | Huishoud-samenstelling | Zorg etc. | Overig | AOW |
| Definitief toegekend | 32 | 18 | 0 | 5 | 7 | 1 | 1 |
| Coulanceregeling toegepast | 4 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Afgewezen | 42 | 5 | 8 | 1 | 2 | 26 | 0 |
| Totaal | 78 | 24 | 11 | 6 | 9 | 27 | 1 |

Voor de nieuwe regeling huurbetaling/huurverlaging op basis van het Sociaal Woonakkoord tussen Aedes en de Woonbond zijn 28 aanvragen gedaan, waarvan er 27 zijn toegekend. Van één huurder hebben we ondanks enkele verzoeken geen inkomensgegevens ontvangen.

Huurbetaling

Betalingsachterstand

De totale huurachterstand voor zittende huurders komt eind 2020 uit op 0,60% en is daarmee gestegen ten opzichte van 2019. Toen was de achterstand voor zittende huurder 0,48%. We zetten in op het constant houden van de achterstand op dit niveau. Het breed in de stad uitrollen van vroegsignalering is hierin een belangrijke factor.

De achterstand van de vertrokken huurders is vrijwel constant gebleven: 0,41%. Vorig jaar was dit 0,40%. Ook voor de vertrokken huurders hebben we daarmee in de afgelopen 3 jaar (2017 = 1,3%) veel meer en constant grip op de achterstanden.

Het afgelopen jaar hebben zo'n 60 huurders zich bij ons gemeld met betalingsproblemen die direct verband met houden met een inkomensterugval door de COVID 19 maatregelen. Dit betrof voornamelijk ZZP'ers. We hebben individueel maatwerk toegepast. Dat kan zijn van tijdelijk helemaal geen huur betalen, of een deel van de huur betalen en daarna terugbetaling via een (coulante) regeling. Uitgangspunt is bij iedereen eenduidig geweest; geen kwijtschelding of permanente verlaging of korting.

Een extra maatregel die Bo-Ex wel heeft genomen ligt in het verlengde van huurbevrozing en –verlaging volgens het Sociaal Woonakkoord. In 2020 konden ZZP'ers de 'Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers (Tozo)' aanleveren als bewijs en onderlegger waarmee wij direct huurbevrozing of –verlaging toekenden. Hier is vijf keer gebruik van gemaakt.

In 2020 is een totaalbedrag van € 112.000,- in de derden dossiers geplaatst. (2019: € 349.000.) Dit houdt in dat een achterstand van een huurder niet kan geïnd kan worden. Soms komt dat doordat een huurder in schuldbewaking zit of als een huurder met de noorderzon vertrokken is. Er zijn dan geen verhaalmogelijkheden. De achterstand wordt dan afgeboekt en overgeheveld naar een derden dossier. Deze achterstand drukt dan niet op de openstaande posten, maar blijft in beeld voor als er in de toekomst wel verhaalmogelijkheden zijn. In 2019 was het bedrag fors hoger omdat wij in dat jaar afscheid hebben genomen van een deurwaarder die veel oninbare dossiers in schuldbewaking had en deze definitief aan ons heeft teruggegeven.

Ontruimingen

In een aantal gevallen leiden onze inspanningen op het gebied van vroegsignalering en de algemene incassoprocedure met de deurwaarder niet tot een oplossing. In die gevallen rest dan de ontruiming van de woning. In 2020 zijn er 25 ontruimingen aangezegd. Van maart tot augustus hebben we alle ontruimingen opgeschort vanwege de COVID-19 maatregelen en helemaal geen ontruimingen uitgevoerd. Daarna zijn we in de uitvoer ook nog zeer terughoudend geweest, maar uiteindelijk zijn er over het hele jaar toch 7 uitgevoerd. Het merendeel van de aangezegde ontruimingen werd geannuleerd. omdat een huurachterstand volledig is afbetaald of als er een deel is afbetaald en er een haalbare betalingsregeling is overeengekomen. Onderstaand zijn de cijfers schematisch weergegeven.

| Ontruimingen | 2020 | 2019 | 2018 | 2017 |
|----------------------------|------|------|------|------|
| Aangezegd | 25 | 34 | 35 | 35 |
| Waarvan geannuleerd | 18 | 28 | 23 | 26 |
| Waarvan doorgang | 7 | 6 | 12 | 9 |
| Vanwege huurschuld | 6 | 5 | 10 | 7 |
| Vanwege overlast | 1 | 0 | 2 | 0 |
| Vanwege hennep | 0 | 1 | 0 | 2 |

6. We schalen op in het verduurzamen van onze woningportefeuille

Bo-Ex staat er goed voor op het gebied van duurzaamheid. We liggen goed op koers om een gemiddelde energie index van rond 1,3 (label B) te halen in de loop van 2020. Daarnaast voeren we innovatieve projecten uit, zoals de energiepositieve 10-hoog flat aan de Henriëttedreef. Met het oog op de toekomst gaan we verder.

Naast de reguliere bedrijfsvoering, waarvan de ambities en resultaten een plaats hebben gekregen in de KPI-tabel in hoofdstuk 2, vermeldt het Jaarplan 2020 aanvullende doelen en acties om invulling te geven aan de doelen in onze ondernemingskoers en om bij te sturen in de ontwikkeling.

Overzicht van acties in 2020

- We ontwikkelen een keuzepakket voor huurders op het gebied van energiebesparende maatregelen.
- We continueren de samenwerking met de partijen in ons netwerk om te komen tot opschaling in verduurzaming. Zo geven we vervolg aan de Isolatie Uitdaging en aan de Renovatieversneller.
- Voor de renovatie en groot onderhoud projecten die starten in 2020 is de ambitie deze naar label A of hoger te brengen. Zo werken we in 2020 aan de verduurzaming van 557 woningen.
- Medio 2020 ontwikkelen we beleid voor een koppeling van de energiebesparende maatregelen aan planmatig onderhoud projecten.
- In 2020 komt er een nieuwe energiewaardering rekenmethodiek. In 2020 brengen we de impact op onze doelstellingen in kaart en passen we hier indien nodig ons beleid op aan.
- Eind 2020 zijn 1.000 woningen van zonnepanelen voorzien.
- In 2020 ontwikkelen en implementeren we een methodiek om te sturen op CO₂ reductie.
- Met de voorbereiding en uitvoering van 2 pilotprojecten (Ivoordreef en Reïtdiepstraat) doen we ervaring op in circulair bouwen.
- We zorgen er voor dat eind 2020 ons kantoor 65% afvalvrij is.

De verduurzamingsopdracht en ons programma

Om de voorgenomen energietransitie uit te voeren is als doel gesteld in 2020 een woningvoorraad te hebben met een gemiddelde energie-index 1,21 – 1,40 (voorheen label B). Helaas hebben we dit doel niet bereikt, we komen uit op gemiddelde energie-index van 1,42 (Voorheen label C). De oorzaken van het achterlopen zijn het niet behalen van een draagvlakmeting bij een renovatieproject en de vertraging bij andere renovatieprojecten, mede maar niet alleen, vanwege COVID-19.

Het betreft hier Rembrandtkade, Lombok, Kanaleneiland zuid en Henriëttedreef. In 2020 zijn de renovaties gestart met een totaal van 495 woningen. Renovatie Alexander de Grotelaan (96 woningen) is verschoven naar april 2021. Van de renovaties in uitvoering is een deel van de woningen opgeleverd: 78 woningen in Lombok zijn opgeleverd met een index van 1,09, (energielabel A); 9 woningen Rembrandtkade en 58 woningen Henriëttedreef zijn opgeleverd, maar daarvan wordt het energielabel opgenomen en afgemeld in 2021 vanwege de nieuwe rekenmethodiek NTA 8800.

Een van de doelstellingen was om eind 2020 1.000 woningen van zonnepanelen te voorzien. Na een moeizame start door te weinig capaciteit bij de opdrachtnemer, een te smalle selectie van complexen en COVID-19 zijn in juli complexen toegevoegd en is grotere capaciteit bij de opdrachtnemer ingezet. Eind 2020 zijn 603 woningen aangesloten. Dit project loopt over naar 2021.

De Utrechtse Renovatieversneller is een samenwerking tussen 4 corporaties en 9 marktpartijen. Bo-Ex is een van de samenwerkingspartners van de Utrechtse Renovatieversneller.

De Utrechtse Renovatieversneller heeft als doel om tot een slimmer proces tussen corporaties en marktpartijen te komen en zo een goede invulling te geven aan de ambitie naar een CO₂ neutrale gebouwde omgeving. Het proces moet ertoe leiden dat door middel van bundeling van woningtyperingen sneller keuzes gemaakt worden om woningen op een betaalbare wijze CO₂ neutraal te maken.

In 2020 is in samenwerking met andere corporaties hard gewerkt aan het gezamenlijk indienen van twee subsidieverzoeken. We verwachten in februari 2021 reactie op de aanvragen. Bo-Ex heeft voor woningen in Sterrenwijk (127 vhe's) en 4 complexen in Kanaleneiland (88 vhe's) in totaal ruim € 5 ton subsidie aangevraagd.

De Isolatie Uitdaging, een wedstrijd uitgeschreven door de Utrechtse corporaties, leidde in 2019 onder grote belangstelling tot drie winnaars. Met een van deze winnaars voor het aanbrengen van een buitenisolatie op de gevel is Bo-Ex aan de slag gegaan om van wedstrijd- naar proeffase te gaan. Nadat een passende woning is gevonden, is er een bouwvergunning aangevraagd. Het verkrijgen van een vergunning is een taai proces gebleken.

Begin 2021 wordt het isolatiepakket aangebracht waarna er gemonitord kan worden of dit product goed functioneert. Voor de geveldelen is de levering van een component uit Engeland wegens Brexit niet zeker. Momenteel wordt er een testplan uitgewerkt voor het door ontwikkelen van dit product. In 2021 worden de geslaagde pilots verder uitgebreid.

De koppeling van energiebesparende maatregelen aan planmatig onderhoud is gereed. We kunnen nu duurzaamheidsscenario's maken waarbij energiebesparende maatregelen gekoppeld worden aan natuurlijke momenten in de meerjaren onderhoudsbegroting. Het scenario voor de optimale CO₂ reductie per geïnvesteerde euro over 35 jaar, is opgenomen in de nieuwe meerjarenbegroting.

In 2020 heeft Bo-Ex zich voorbereid op het verlaten van de EPC als meetinstrument voor de energieprestatie van woongebouwen en de overgang op BENG (NTA8800). De invoering zou plaats vinden in 2020, maar is uitgesteld naar 1 januari 2021. Deze vertraging wordt veroorzaakt door de nieuwe rekenmethodiek, waarin te veel omissies zaten. De validatie en (impact-) analyse op deze verwachtingen zal in 2021 opgepakt worden.

Op weg naar CO₂ neutraal

De mijlpalen en doelen zijn ten opzichte van de ondernemingskoers bijgesteld. Wij liggen op koers om in 2050 een duurzame woningvoorraad te hebben die CO₂ neutraal is. Onze eerdere ambitie om vanaf 2035 een CO₂ neutrale en duurzame woningvoorraad te hebben is gezien de overige opgaves waar wij als Bo-Ex voor staan, vooralsnog niet realiseerbaar. Aan de hand van onze vastgoeddata hebben we bepaald welk scenario voor de energietransitie het meest oplevert. We gaan hier uit van het scenario 'de meeste CO₂-besparing per geïnvesteerde euro'.

Energiebesparing voor en door onze huurders

De ontwikkeling van een keuzepakket voor onze huurders is vanwege een knelpunt in de personele bezetting en prioritering verschoven naar 2021.

Wij richten ons in het kader van de duurzaamheid primair op het verlagen van de energielasten en daarmee de woonlasten voor onze huurders. De betaalbaarheid van het wonen staat voorop. De koers voor de toekomst wordt bepaald door het uitgangspunt dat duurzame energie beschikbaar en betaalbaar moet zijn voor onze huurders. Om hier ervaring mee op te doen zijn wij in 2017 een pilot gestart aan de 10-hoogflat aan de Henriëttedreef in Utrecht met als doel deze hoogbouwflat energieleverend te maken. In 2020 zijn nagenoeg alle werkzaamheden om de flat energieleverend te maken uitgevoerd. De zonnepanelen zijn geplaatst, het kookgas verwijderd en de stadsverwarming is ontkoppeld. Eind 2020 is begonnen met het afstemmen van de installaties en is begonnen met het uitbouwen van de entrees, het laatste deel van de renovatie. De komende tijd zullen de energieprestaties grondig worden gemonitord en zal het project worden geëvalueerd.

Naast het inzetten van nieuwe technieken verlangt verduurzaming ook een sociaal-maatschappelijke veranderslag. We zoeken daarom sinds eind 2019 actief de participatie op met onze huurders. Om de betrokkenheid van de huurder bij het verduurzamingsproces te stimuleren vinden we het belangrijk om daar waar mogelijk, onze huurders keuzes aan te bieden op het gebied van verduurzaming.

Circulair bouwen

In de planvorming van Ivoordreef en Reitdiepstraat is circulariteit als doelstelling opgenomen. In 2020 is de onderzoeksfase gestart waarin verschillende mogelijkheden worden onderzocht. Er wordt onderzocht welke elementen er vanuit oogpunt van circulariteit herbruikbaar zijn, zoals gevelelementen. Ook wordt getoetst of elementen solide genoeg zijn om een nieuwe exploitatietermijn mee kunnen. Een andere optie is dat elementen tijdelijk worden hergebruikt.

Daarnaast dient het onderzoek ook antwoord te geven op de vraag, wat 'circulariteit' financieel betekent. Daarbij wordt ook naar subsidiemogelijkheden gezocht, waardoor er extra mogelijkheden vrij komen die zonder subsidie niet interessant zijn. De gemeente is nauw betrokken bij de ontwikkeling rond circulair bouwen.

Ons kantoorafval verminderen

Naast onze woningvoorraad kijken we ook naar onze eigen bedrijfspanden. Onze ambitie is een 100% circulaire bedrijfsvoering. Ook hier spreken we concrete tussenstappen af. In 2020 is uiteindelijk 60% van het afval recyclebaar gebleken in plaats van ons gestelde doel van 65%. Kijkend naar de reguliere afvalstroom is ons doel echter bereikt namelijk 69%. Er heeft echter in laatste vier maanden in ons kantoor een grote opruiming plaatsgevonden en er is een verbouwing uitgevoerd waarbij abusievelijk niet alle afvalstromen in de juiste containers terecht zijn gekomen.

7. Onze organisatie en onze medewerkers

Er is altijd ruimte voor verbetering. Zo ook bij onze organisatie. Wij willen de huurder nog beter kunnen bedienen. Effectiever, beter en sneller. Wat wij willen doen, doen wij goed en dat in één keer. De wereld is continu in beweging en wij bewegen daarin mee. Hierbij is een klimaat van continu verbeteren van onze interne processen een randvoorwaarde om de huurder, nu en in de toekomst, op een goede wijze te kunnen blijven bedienen.

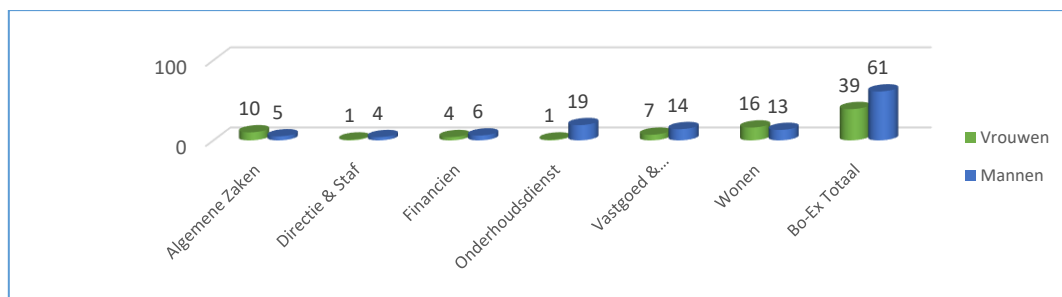
Naast de reguliere bedrijfsvoering, waarvan de ambities en resultaten een plaats hebben gekregen in de KPI-tabel in hoofdstuk 2, vermeldt het Jaarplan 2020 aanvullende doelen en acties om invulling te geven aan de doelen in onze Ondernemingskoers en om bij te sturen in de ontwikkeling.

Overzicht van acties in 2020

- Opzetten van een nieuwe gesprekscyclus/beleid over talent, (loopbaan)ontwikkeling en prestaties.
- Definitief formuleren beleid in-uit-doorstroom (promotie, demotie, opvolgingsbeleid).
- Formuleren en realiseren van ons vitaliteitsbeleid.
- Verdere digitalisering van de HR-processen.
- Release 2019 implementeren.
- Alle stuurrapportages omgezet naar Power BI.
- We verbeteren 3 processen door middel van de LEAN-methodiek
- Wij optimaliseren de tertiaalrapportages en het proces van totstandkoming daarvan.
- We optimaliseren het factuurverwerkingsproces, waarbij het streven is facturen voor 95% volgens betalingscondities te betalen.
- We optimaliseren onze corporate presentatie.

Bezetting

Eind 2020 bedroeg het aantal medewerkers in voltijdseenheden 92,1 (2019: 90,9) Dit komt overeen met 100 (2019: 98) medewerkers in dienst. Op dat moment bestonden er vier vacatures. De personeelsbezetting bestond toen uit 39 vrouwelijke en 61 mannelijke medewerkers. De bezetting over de afdelingen liet het volgende beeld zien:



Aedes-Benchmark (over 2019)

De Aedes-benchmark 2020 onderscheidt vijf prestatievelden: Huurdersoordeel, Bedrijfslasten, Duurzaamheid, Onderhoud & verbetering en Beschikbaarheid & betaalbaarheid. Elk prestatieveld bestaat uit één of meerdere deelscores.

Een A-score staat voor een bovengemiddelde score, een B-score staat voor een gemiddelde score en een C-score voor een score onder het gemiddelde.

| | 2020 | 2019 | 2018 | 2017 | 2016 | 2015 |
|-------|------|------|------|------|------|------|
| Score | CC | CC | CB | CB | CA | BA |

| Resultaten | 2020 | | | 2019 | | |
|--|---------|---------------|-----------|----------|---------------|-----------|
| Benchmarkpositie | CC | | | CC | | |
| | Bo-Ex | Gemidd sector | Uw letter | Uw score | Gemidd sector | Uw letter |
| Prestatieveld Huurdersoordeel | | | C | | | C |
| Nieuwe huurders | 7,1 | 7,7 | C | 7,2 | 7,7 | C |
| Huurders met reparatieverzoek | 7,2 | 7,7 | C | 7,0 | 7,6 | C |
| Vertrokken huurders | 7,5 | 7,5 | C | 6,9 | 7,5 | C |
| Prestatieveld Bedrijfslasten | | | | | | |
| Geharmoniseerde beïnvloedbare netto bedrijfslasten | € 1.028 | € 828 | C | € 968 | € 785 | C |
| Prestatieveld Duurzaamheid | 1,54 | 1,51 | B | 1,51 | 1,5 | B |
| Prestatieveld Onderhoud & Verbetering | € 2.498 | € 2.516 | B | € 2.503 | € 2.372 | B |
| Prestatieveld Beschikbaarheid | | | A | | | C |
| Betaalbaarheid | | | C | | | C |
| Huisvesten doelgroepen | | | B | | | A |

Het rood-oranje tabelletje toont dat Bo-Ex niet stijgt in de Aedes Benchmark. Beschouwing van de onderliggende informatie, de blauwe tabel, toont dat onze bedrijfslasten meer toenemen dan de toename van het branchegemiddelde. Het prestatieveld Onderhoud & Verbetering toont een beter resultaat dan de branche en daalt licht ten opzichte van 2019. De waardering voor onze kwaliteit van dienstverlening (meetjaar 2020) neemt toe. Het totaalbeeld bevat ons niet, vandaar dat wij inzetten op verbetering van alle prestatievelden.

Bestuur

Het Bestuur werd gedurende 2020 gevormd door mevrouw drs. M. Eleveld RA. Het Bestuur en het managementteam vormen samen het overleg waarin wekelijks overleg wordt gevoerd over de beleids- en uitvoeringszaken van de organisatie.

Werkorganisatie

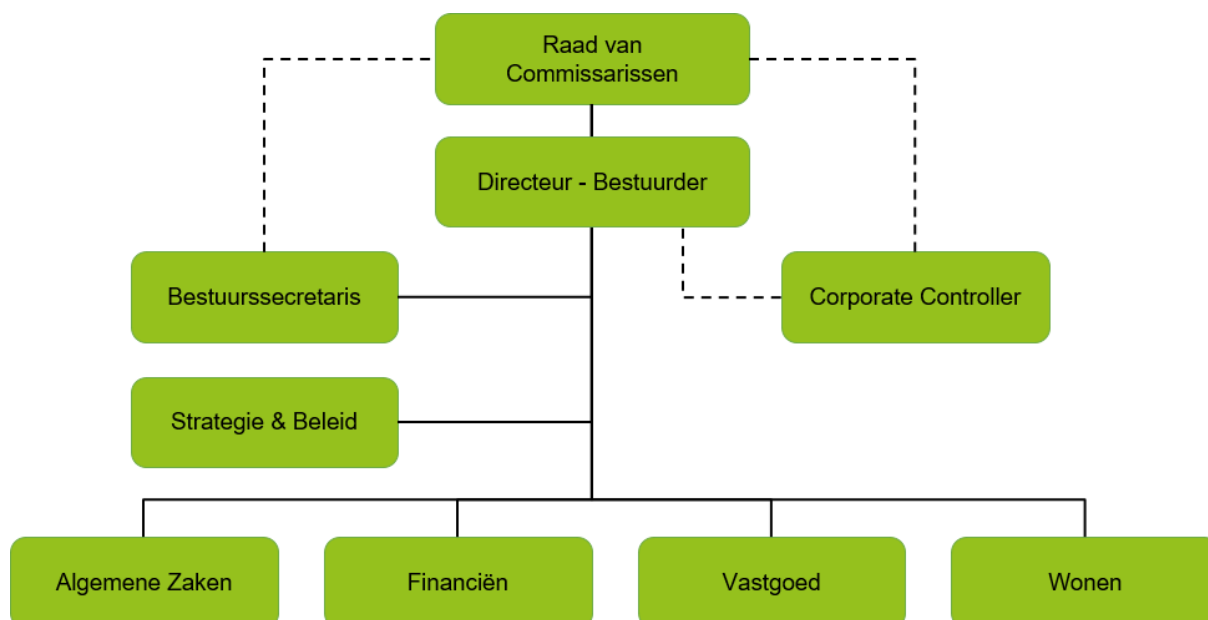
De organisatie van Bo-Ex is opgebouwd uit vier afdelingen. Dat zijn ultimo 2020 de afdelingen Algemene Zaken, Financiën, Vastgoed & Ontwikkeling en de afdeling Wonen. Verder kent de organisatie nog een stafafdeling Strategie & Beleid welke direct onder het Bestuur valt.

Het managementteam bestond per 31 december 2020 uit:

| | |
|--|------------------------|
| Mevr. Heilbron M.B., drs. t/m 30-04-2020 | Manager Wonen |
| Mevr. Terpstra L. per 01-05-2020 | Manager Wonen |
| Dhr. Kerlien, H., mr. | Manager Algemene Zaken |
| Dhr. Heuvel R.H, van den | Manager Vastgoed |
| Dhr. Ven, J.T.R.M., van der, QC | Manager Financiën |

In de opzet van de werkorganisatie zelf is gedurende 2020 geen wijziging opgetreden.

De organisatiestructuur van Bo-Ex is gedurende 2020 niet gewijzigd. Bo-Ex kent de volgende organisatiestructuur:



8. Governance

Governance (goed bestuur) is een van de toezichtsvelden van onze interne en externe toezichthouders. De belangen van alle belanghouders zijn voortdurend in beeld en richtinggevend in onze ontwikkeling. De processen van sturen, beheersen, verantwoorden en toezicht houden zijn adequaat ingericht en functioneren. Onze focus is gericht op de realisatie van de doelstellingen van de organisatie in dienst van de maatschappij, ingekaderd door de Woningwet. Het is daarbij van belang dat we aantonen dat wij in control zijn en voldoende adaptief om maatschappelijke veranderingen op te nemen.

Interne controle

Het Bestuur is verantwoordelijk voor de opzet en werking van de interne controle. Uitgangspunt voor de interne controle is het principe van 'the lines of defense':

1^{ste} lijn: dagelijkse operatie, management en directeur-bestuurder,

2^{de} lijn: bestuurssecretaris en controllers,

3^{de} lijn: corporate controller,

4^{de} lijn: externe audit, accountant.

Na een intensief wervingstraject is de corporate controller per 1 januari 2020 gestart. De corporate controller heeft de functie van onafhankelijk controller voor drie corporaties. De corporate controller heeft arbeidsrelatie met Bo-Ex. Er is een detacheringsovereenkomst met Provides en Het Gooi en Omstreken.

De corporate controller is voortvarend aan de slag gegaan. Voor het eerst gaan we het komend jaar werken met een gestructureerd audit- en control jaarplan. De afgelopen jaren zijn wel wat losse audits gedaan maar nu auditen we gestructureerd alle processen, beoordelen de risico's daarvan en nemen waar nodig maatregelen. Het plan is tot stand gekomen met input van control en het MT. Bij de selectie van processen hebben we gekeken naar de spreiding over de organisatie, processen met hoge risico's en hebben we rekening gehouden met processen die komende tijd grondig veranderen. Die laatste zijn bewust niet ingepland voor komend jaar.

Een aandachtspunt voor 2021 is het inrichten van de controllers als tweede lijn. Zij functioneren dualistisch, hun expertise wordt gebruikt om eerste lijn activiteiten te doen. Met de komst van de onafhankelijke corporate controller is de vormgeving van de tweede lijn op de agenda gekomen en zijn de controllers bewust in de tweede lijn gezet. Het aandachtspunt betreft het volgende. Het onttrekken van de tweede lijn uit de eerste lijn impliceert dat de eerste lijn, de managers, de controle zelf doet. Conclusie: om de tweede lijn in hun kracht te zetten moet er ook wat gebeuren in de eerste lijn. 'The sense of urgency' zit ook bij de eerste lijn. De corporate controller zal daar met het MT in 2021 volle aandacht aan geven.

9. Financiële continuïteit

Wij 'varen scherp aan de wind'. Dat wil zeggen dat wij ons vermogen optimaal maatschappelijk inzetten voor het beheren, onderhouden en verduurzamen van onze bestaande woningvoorraad en voor het realiseren van nieuwe woningen. Met name in de DAEB portefeuille nadert Bo-Ex de grenzen van haar financiële mogelijkheden. De grenzen worden bepaald door het beoordelingskader van Aw en WSW.

Onze kasstromen

Wij sturen op kasstromen. Het overschot aan operationele kasstromen wordt eerst ingezet ten behoeve van investeringen in het bestaande bezit. Het restant aan kasstromen wordt ingezet voor nieuwbouw, in samenhang (indien noodzakelijk) met de opbrengst uit verkopen.

Onze vermogensinzet

Bo-Ex zet haar vermogen zo optimaal mogelijk maatschappelijk in voor het beheren, onderhouden en verduurzamen van onze bestaande woningvoorraad, voor het realiseren van nieuwe sociale huurwoningen en voor leefbare wijken.

Financieel beleid

Het financieel beleid van Bo-Ex is gericht op het waarborgen van de continuïteit van de organisatie en het creëren van optimale financiële randvoorwaarden voor het realiseren van de missie en de volkshuisvestelijke- en maatschappelijke doelstellingen. Hiervoor is voldoende liquiditeit en solvabiliteit vereist.

We hanteren voor het beoordelen van de financiële positie dezelfde financiële kengetallen als het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) en de Autoriteit woningcorporaties (Aw).

Uitimo 2020 voldoen we aan de gestelde financiële normen van de Aw en het WSW.

De crisis veroorzaakt door het COVID-19 kan naar de toekomst toe ook impact hebben voor Bo-Ex. Hoewel we de mogelijke invloed op de financiële continuïteit nog niet goed kunnen objectiveren, blijkt vooralsnog dat de financiële continuïteit niet in het geding is.

Externe toezichthouders

Bo-Ex dient als woningcorporatie te voldoen aan de regels en normen die de Aw en het WSW stellen. Jaarlijks vindt door beide instanties een integrale beoordeling van Bo-Ex plaats. De resultaten daarvan zijn ons schriftelijk meegedeeld.

Autoriteit woningcorporaties

In de brief van 30 november 2020 geeft de Aw haar oordeel over de rechtmatigheid over verslagjaar 2019. De conclusie is dat Bo-Ex voldoet aan de criteria om in aanmerking te komen voor staatssteun en dat er ten aanzien van de WNT-normen en overige onderdelen geen onrechtmatigheden zijn geconstateerd.

Waarborgfonds Sociale Woningbouw

Het WSW heeft in haar brief van 8 juni 2020 de resultaten van de beoordeling en het borgingsplafond voor de jaren 2020 tot en met 2022 vastgesteld. Het borgingsplafond is het maximale bedrag aan door het WSW geborgde leningen dat een deelnemer op enig moment gedurende het jaar mag hebben. Het borgingsplafond van

Bo-Ex is vastgesteld op basis van de financieringsbehoefte voor de jaren 2020 tot en met 2022, zoals dat is ingediend middels de dPi2019.

De borgbaarheidsverklaring is door het WSW in haar brief van 8 juni 2020 afgegeven. Dit betekent dat Bo-Ex gebruik kan maken van de faciliteiten van het WSW. Bo-Ex voldoet aan de eisen die het WSW stelt aan Bo-Ex als deelnemer.

In de brief van 14 december 2020 heeft het WSW haar oordeel weergegeven over de business risks van Bo-Ex. "Bo-Ex blijft voor WSW een corporatie met een laag tot gemiddeld risicoprofiel. De focus op zelfstandige DAEB-woningen, voor de niet-specifieke sociale huurder in de stad Utrecht, is al jaren een bestendige lijn voor uw bedrijfsmodel. Bo-Ex is daarbij financieel gezond en risicomijdend. Het algemene beeld dat WSW van Bo-Ex heeft, is een solide corporatie die zich welbewust hoofdzakelijk bezighoudt met de kerntaken van een corporatie."

Financieel beheer

Financieel beheer is het geheel van maatregelen, voorzieningen en regels voor het opstellen, verwerken, vastleggen en controleren van de uitgaven, de verplichtingen en de ontvangsten.

De planning en control cyclus is een belangrijk aspect van de financiële beheersmaatregelen. De planning en control cyclus bestaat uit de meerjarenbegroting, de jaarbegroting, de tertiaal- en tweemaandsrapportages en de Jaarrekening.

Uitgangspunt is dat de administratie zodanig is ingericht dat het Bestuur steeds op de hoogte kan zijn van de ontwikkeling van de kengetallen en daarover de Raad van Commissarissen kan inlichten.

Jaarresultaat 2020

De onderstaande tabel toont de resultaten over 2020 en de vergelijkende cijfers over 2019. Voorts zijn de cijfers volgens de begroting 2020 weergegeven.

| (x € 1.000) | Realisatie 2020 | Begroting 2020 | Vershil begroting / realisatie 2020 | Realisatie 2019 |
|---|--------------------|-------------------|--|--------------------|
| Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille | 27.240 | 27.542 | -302 | 24.018 |
| Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille | 10.090 | 1.806 | 8.284 | 1.130 |
| Waardeveranderingen vastgoedportefeuille | 287.442 | 5.170 | 282.272 | 154.987 |
| Netto resultaat overige activiteiten | -162 | 396 | -558 | 231 |
| Overige organisatiekosten | -2.061 | -2.528 | 467 | -2.003 |
| Leefbaarheid | -1.332 | -1.131 | -201 | -1.070 |
| Saldo financiële baten en lasten | -13.454 | -13.779 | 325 | -13.893 |
| Resultaat voor belastingen | 307.763 | 17.476 | 290.287 | 163.400 |
| Belastingen | -2.044 | 0 | -2.044 | 12.599 |
| Resultaat na belastingen | 305.719 | 17.476 | 288.243 | 175.999 |

Het verslagjaar is afgesloten met een resultaat van € 305,7 miljoen na belastingen. In vergelijking met het jaar 2019 is het jaarresultaat na belastingen met € 129,7 miljoen gestegen.

In vergelijking met de begroting van 2020 is het jaarresultaat na belastingen € 288,2 miljoen hoger uitgekomen. Het begrotingsverschil wordt met name veroorzaakt door de waardeverandering van de vastgoedportefeuille, netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille en de belastingen.

Toelichting op het resultaat.

| (x € 1.000) | Realisatie 2020 | Begroting 2020 | Vershil begroting / realisatie 2020 | Realisatie 2019 |
|---|--------------------|-------------------|--|--------------------|
| Huuropbrengsten | 61.421 | 61.334 | 87 | 59.149 |
| Opbrengst servicecontracten | 3.912 | 4.243 | -331 | 4.125 |
| Lasten servicecontracten | -4.275 | -4.572 | 297 | -4.442 |
| Lasten verhuur en beheeractiviteiten | -4.790 | -5.345 | 555 | -5.976 |
| Lasten onderhoudsactiviteiten | -16.544 | -15.982 | -562 | -18.219 |
| Overige directe operationele lasten exploitatie bezit | -12.484 | -12.136 | -348 | -10.619 |
| Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille | 27.240 | 27.542 | -302 | 24.018 |

COVID-19

Bo-Ex schat de impact van de COVID-19 pandemie op de financiële continuïteit van de corporatie als beperkt tot matig in, mede gezien de maatregelen en verdere toezeggingen van de Rijksoverheid om de economische gevolgen van de crisis zoveel mogelijk te beperken.

10. Verbindingen

Bo-Ex heeft verbindingen met een drietal vennootschappen. In elk van deze drie heeft Bo-Ex een minderheidsaandeel. Het betreft de volgende verbindingen:

- WoningNet N.V. (1,43%)
- B.V. Woonwagenexploitatie (16,00%)
- Wijk Ontwikkelingsmaatschappij Lombok B.V. (2,00%)

WoningNet N.V.

Deze vennootschap is de uitvoerder van (regionale) woonruimtebemiddelingssystemen. Het aandelenkapitaal is volledig geplaatst bij woningcorporaties. Circa 240 woningcorporaties nemen diensten af van WoningNet. Het aantal woningen in het bestand bedraagt ruim 800.000.

Bo-Ex bezit slechts een zeer gering aandeel in WoningNet N.V., namelijk 1,4% van het geplaatste aandelenkapitaal.

De nominale waarde van het aandelen bezit WoningNet N.V. van Bo-Ex is afgerond € 64.000.

B.V. Woonwagenexploitatie

In deze vennootschap worden woonwagens en –standplaatsen in de gemeenten Utrecht en Nieuwegein geëxploiteerd. De aandelen zijn volledig in handen van drie (lokale) woningcorporaties waaronder Bo-Ex. Bo-Ex bezit 16% van het geplaatste aandelenkapitaal. De nominale waarde van het aandelen bezit B.V.

Woonwagenexploitatie van Bo-Ex is afgerond € 3.000.

Wijk Ontwikkelingsmaatschappij Lombok B.V.

Deze vennootschap is een zogenaamde wijkontwikkelingsmaatschappij. Zij wil in de wijk Lombok de economische ontwikkeling stimuleren en de woonfunctie in dit gebied versterken. Dit doet zij door, waar nodig en mogelijk, panden te kopen en te verbouwen.

Bo-Ex bezit 2% van het geplaatste aandelenkapitaal. De nominale waarde van het aandelen bezit Wijk ontwikkelingsmaatschappij Lombok B.V. van Bo-Ex is afgerond € 46.000.

Door Bo-Ex zijn géén leningen of garanties verstrekt aan de drie hiervoor vermelde verbindingen. Er vindt ook geen inzet van personeel of bedrijfsmiddelen plaats. De aandelen zijn op de balans opgenomen voor de nominale waarde. Het totale risico van Bo-Ex op aandelenkapitaal is € 112.000.

11. Verslag van de Raad van Commissarissen

Toezichthouders van woningcorporaties zien onafhankelijk toe op de uitvoering en naleving van de wettelijke taak en missie van de corporatie in samenhang met de betekenis daarvan voor haar huurders en de gemeente(n) waarin zij werkt. Vanuit die rol heeft de Raad van Commissarissen een reflecterende en kritische houding tegenover de Bestuurder die ze controleert en heeft ze oog voor de wensen van huurders, woningzoekenden en maatschappelijke partners, waaronder de gemeente. Ze volgt de effectiviteit en efficiency van de organisatie en is kritisch op kosten, inclusief de kosten van de directie en die van het eigen toezicht. Commissarissen vragen zich altijd af of iets beter kan, zelfs al gaat het goed. De commissarissen zorgen ervoor dat ze goed geïnformeerd zijn oer het reilen en zeilen van Bo-Ex.

Visie op bestuur en toezicht.

Tijdens de tweedaagse bijeenkomst die de Raad in juli 2020 had met mevrouw Eleveld, zijn de visie op bestuur en de visie op toezicht uit 2015 aan de orde geweest. De nieuwe Governancecode 1.1 schrijft voor dat de bestuurder en de Raad een gezamenlijke visie hebben op besturen en toezicht houden i.p.v. de voorheen bestaande separate visies. De tijdens deze tweedaagse ontwikkelde gezamenlijke visie is in lijn met de huidige belangrijkste en toekomstige vraagstukken en ontwikkelingen voor corporaties en Bo-Ex in het bijzonder en luidt:

De bestuurder en de Raad van Commissarissen geven vorm aan de missie van Bo-Ex en zetten zich in voor de volkshuisvestelijke ontwikkeling van de gemeente Utrecht en het wonen van onze huurders in de stad. De bestuurder brengt de prestaties in overeenstemming met de samenleving, de stedelijke uitdagingen en onze ambities. De bestuurder doet dat door de strategie af te stemmen op behoeften, verwachtingen en mogelijkheden van de voornaamste belanghouders.

De bestuurder onderhoudt daarvoor een organisatie die de financiële continuïteit waarborgt, betrouwbaar en geloofwaardig is, eigentijds, energiek en kritisch. Zij zorgt voor een organisatie die samenwerkt met huurders, met belanghebbenden en met partners in het sociaal maatschappelijk domein. De bestuurder realiseert dat de medewerkers van de organisatie integer zijn, werken in een cultuur met waardering voor eigen initiatieven, met reflectie en tegenspraak, ook naar de bestuurder en de Raad, en dat zij daar verantwoordelijkheid voor dragen.

De Raad beoordeelt de bestuurder, de prestaties en de totstandkoming daarvan. Hij zet zijn expertise proactief in om waar mogelijk klankbord en adviseur te zijn voor de bestuurder en de organisatie bij strategische overwegingen, vraagstukken en dilemma's. De Raad houdt voeling met de belanghouders van de bestuurder, primair de relatie met de huurders, en ziet toe op de kwaliteit van de organisatie.

Leidende onderwerpen in 2020

De Raad van Commissarissen heeft in 2020 zeven keer vergaderd. Aanvullend daarop had de Raad op 6 en 7 juli een intern intervisie traject met externe begeleiding. Een verdieping van de zelfevaluatie van december 2019.

1.

Begin 2020 concludeerden wij dat wij de bestuurder, mevrouw Eleveld, per februari 2021 wilden herbenoemen voor haar tweede termijn. Wij legden de Autoriteit woningcorporaties onze motivatie voor.

Mevrouw Eleveld is een duidelijk boegbeeld voor Bo-Ex richting de externe stakeholders en gaat intern voor in de gewenste ontwikkeling en heeft de medewerkers meegenomen naar de nieuwe cultuur. Ze heeft ervaring met profileren van de organisatie (richting gemeente) en zichzelf in kleine en grote groepen en in de media.

In de Bo-Ex RvC zitten stevige, ervaren toezichthouders, zwaargewichten op hun aandachtsveld met sterke overtuigingen (ook gericht op samenwerking en met besef van de verhoudingen). Dit leidt, gecombineerd met de overtuigingskracht die mevrouw Eleveld in elke RvC-vergadering toont, tot goede en regelmatige scherpe discussies op de inhoud. Mevrouw Eleveld heeft daarbij, tenzij het echt nodig was, steeds vastgehouden aan en ruimte verkregen voor haar traject naar anders werken.

Naast de al genoemde cultuuromslag hebben mevrouw Eleveld en de RvC iteratief vanuit ieders verantwoordelijkheid in 3 jaar een stevige en steeds steviger PDCA cirkel vorm gegeven met ondernemingskoers, nader ingevuld met tactische stukken zoals de wensportefeuille, de investeringsprocedure, jaarplannen, RvC tertiaalrapportages (op basis van de MT maandrapportages). Het vorm geven van de interne organisatie door haar en de gezamenlijk besproken zelfevaluaties van de RvC speelden daarbij ook een positieve rol. In die omslag is ook de attitude naar en de wijze van dienstverlening aan de huurder veranderd en is meer ingezet op sociaal wijkbeheer in wijken met extra veel kwetsbare bewoners.

In december 2020 leverde de Autoriteit haar positieve zienswijze en op 22 februari 2021 startte mevrouw Eleveld haar tweede bestuursstermijn.

2.

In de loop van 2019 bereikten ons in toenemende mate berichten over interne spanningen in het bestuur van de huurderbelangenvereniging STOK. In december 2019 stapte de meerderheid van het STOK bestuur op en ontstond een nieuwe situatie.

Vanwege deze tweede bestuurscrisis, ondanks de aanzienlijke investering van Bo-Ex in middelen voor de vorming en intensieve begeleiding van een nieuw bestuur na de vorige crisis, kon het niet bij het vinden van een nieuw bestuur blijven. In februari 2020 is gebleken dat werken aan een brede, open, aanpak niet met STOK gaat en STOK verder uiteen is gevallen. Er resteerde een bestuur van twee personen en een aantal leden (bij STOK zijn dat bewonerscommissies), zegden het vertrouwen in STOK op.

Bo-Ex is van mening dat STOK niet voldoet aan de Overlegwet en geen huurdersbelangenvereniging genoemd kan worden. De samenwerking is, na aanvankelijke voorwaardelijke opschorting (meewerken aan verbreding basis STOK), opgezegd met als motivatie:

- Het bestuur heeft onvoldoende draagkracht en is bij ontbreken van inschrijving bij de KvK waarnemend.
- Er is geen sprake van een transparante, positieve en constructieve samenwerking.
- STOK dient een nieuwe participatievorm in te richten waarin niet alleen bewonerscommissies, maar ook huurders plek hebben met een brede dekking in het Bo-Ex bestand.

Het bestuur van STOK vocht dit aan, uiteindelijk via de Huurcommissie. Die oordeelde in februari 2021 dat STOK formeel nog altijd een huurdersorganisatie is en recht heeft op budget. Bo-Ex gaat in beroep en werkt door aan verbetering van de huurdersparticipatie en communiceert over het beleid voorlopig met alle bewonerscommissies.

Bo-Ex spant zich in om tot een nieuwe huurdersbelangenvereniging te komen die volledige commissie- en huurdersparticipatie nastreeft. Er is een verkennersgroep ontstaan dat op zoek gaat naar bestuursleden voor een huurdersraad, zijnde de huurdersbelangenvereniging. Wij hopen dat de huurdersraad in de loop van 2021 geïnstalleerd wordt.

3.

In onze RvC-vergadering van 28 november 2019 is de wensportefeuille voor 2028 vastgesteld. Twee van de daarin opgenomen principes zijn al in 2020 uitgevoerd, zijnde 1) Bo-Ex richt zich puur op de gemeente Utrecht en 2) Bo-Ex concentreert zich op de verhuur van reguliere zelfstandige woningen.

De eerste van deze twee principes betekende het afscheid nemen van ons enige woongebouw buiten Utrecht: de Vuurscheschans in Nieuwegein. Over de verkoop van de 54 appartementen is intensief overlegd met de betrokken bewonerscommissie, die in haar zienswijze stelde de verkoop aan een toegelaten instelling te gunnen.

Vanwege volkshuisvestelijke, m.n. leefbaarheid aspecten en beschikbaarheid van sociale huurwoningen in de regio, omarmden wij deze voorwaarde.

Desondanks bleef het bij de voorbereidingen wikkelen en wegen:

- dat het complex zoveel mogelijk is voor mensen met lagere inkomens;
- geen harde eis opnemen van 'niet liberaliseren';
- dat het vooral (lieftst alleen) een seniorendoelgroep bedient;
- dat het sociale karakter (gemeenschapsgevoel) blijft bestaan; en
- dat er geen onnodige leegstand ontstaat (door restricties die wij opleggen).

De Vuurscheschans is openbaar in de markt gezet. In totaal hebben we 8 biedingen gekregen, waarvan 2 van corporaties en 6 van marktpartijen. Het best passende bod was van de lokale corporatie in Nieuwegein, te weten Jutphaas Wonen. De overdracht van het woongebouw aan hen was op 31 december 2020 een feit.

De invulling van het tweede principe betekende afscheid nemen van zoveel mogelijk onzelfstandige woningen en studentenhuisvesting. SSH-Utrecht heeft een gespiegeld portefeuilledoel: richten op onzelfstandige en studentenhuisvesting en afscheid nemen van zelfstandige woningen. Zodoende ontstond het voornemen tot een uitruil met gesloten beurs. Op 17 februari 2020 hebben wij een startnotitie goedgekeurd om te komen tot een ruil van bezit tussen Bo-Ex en SSH-Utrecht binnen de voorwaarde een financieel verantwoorde transactie vorm te geven die past binnen de kaders voor het waarborgen van de financiële continuïteit van Bo-Ex en SSH-Utrecht.

Toen bleek dat de uitruil in verband met de verwachte verhoging van de overdrachtsbelasting per 1 januari 2021 nog dit jaar zou moeten plaatsvinden, leek het in eerste instantie niet meer haalbaar om een écht goede vergelijking te maken op basis van objectieve detailcijfers.

Er is door beide partijen hard gewerkt om voor alle woonclusters onderhoudsgegevens, huurgegevens en kadastrale gegevens op tafel te krijgen..

Op 31 december 2020 was het resultaat:

- a) De overdracht van 40 meergezinswoningen, 493 studenteneenheden, 6 bedrijfsruimten en 129 parkeerplaatsen aan Stichting Studenten Huisvesting te Utrecht;
- b) de overname van 17 eengezinswoningen, 342 meergezinswoningen, 16 zorgeenheden (ADL – eenheden) en 2 bedrijfsruimten (waarvan 1 DAEB, gekoppeld aan het ADL-cluster) van Stichting Studenten Huisvesting te Utrecht;
- c) afname van ons vastgoedbezit met 291 wooneenheden, maar wel een woonportefeuille die beter bij de doelen en wensportefeuille past.

4.

De publicatie van de geactualiseerde Governancecode woningcorporaties eind 2019, was vrijwel gelijktijdig met onze zelfevaluatie in 2019. De actualisatie leidde tot huiswerk en de zelfevaluatie leidde tot een beschouwing van onze volgende fase van toezicht voeren nu mevrouw Eleveld haar tweede bestuurstermijn in gaat. Wij besloten een tweedaagse te organiseren, tussen de eerste en de tweede lockdown, om als Raad tot verdieping te komen van de samenwerking in de RvC, met de bestuurder en organisatie en vanuit kracht de tweede bestuurstermijn vorm te geven. Een goede, productieve samenwerkingscultuur versterkt ook de mogelijkheden voor instroom van nieuwe commissarissen.

De resultaten van de vier dagdelen (naast de al eerder beschreven gezamenlijke visie op besturen en toezichthouden).

01. Specifiek aandacht is besteed aan de klankbordrol van de individuele RvC-leden en de RvC als geheel, zowel qua specifieke inhoud (wat sluit aan bij de behoefte van de organisatie?) als de manier waarop het gaat. De organisatie wil graag gebruik maken van de kennis en kunde van de RvC-leden. De RvC gaat de fasen van beeldvorming, oordeelsvorming, besluitvorming meer gestructureerd en trechterend doorlopen. Zij organiseert in de fase van beeldvorming het gesprek met MT en medewerkers; voor toelichting, meedenken, tegenspraak, 'kritische blik' en meervoudig kijken.

02. Ruim 30 trends en ontwikkelingen zijn uitgewerkt vanuit 12 verschillende perspectieven. Per trend/ontwikkeling is een inschatting gemaakt van de impact op zowel de huisvesting en huurders, in het bijzonder op de Bo-Ex organisatie. Ook is aandacht besteed aan het imago, aan offensieve en defensieve strategieën en de strategische speerpunten.
03. De Governancecode principe 4 schrijft dat de bestuurder en RvC in dialoog gaan met belanghebbende partijen, onze belanghouders. Welke rol neemt de Raad daarbij? Onze belanghouders zijn te typeren en de gesprekken leverde de volgende visie op belanghouders: De dialoog met de belanghouders wordt primair door de bestuurder gevoerd. De Raad draagt daarin bij waar nodig. De Raad houdt als onafhankelijke voeling over de relatie die de bestuurder heeft met de belanghouders. Het daaruit voortkomend belanghoudersbeleid luidt: De Raad is terughoudend in het benaderen en betrekken van de belanghouders van Bo-Ex. Die rol is voorbehouden aan de bestuurder en de Raad gaat niet op die stoel zitten. Terughoudend moet gezien worden als wel informeel ophalen via documentatie en deelname aan openbare bijeenkomsten van strategisch niveau en vooraf gesuggereerd door de organisatie. Met de huurders en gemeente is periodiek contact op beider initiatief. Leden van de Raad bepalen zelf welke bijeenkomsten zij bezoeken, informeren elkaar daarover en dragen samen zorg voor voldoende contact voor een zelfstandige informatiepositie.

De fase van ontwikkeling in de RvC is die van de verdiepingsslag. De verdieping wordt gevonden door de expertise te benutten, ruimte geven om te kunnen groeien, het schuren tegen / uitdagen van de bestuurder en het internaliseren van kritische vrienden. Dat verlangt meer en vaker met elkaar gesprekken voeren over waar het echt over gaat, dilemma's en vraagstukken, het bevorderen van voortgaande ontwikkeling en daarover verstandige besluiten nemen.

Besluiten en hoofdbespreekpunten in 2020

- 17-02-2020 Actualisatie van de integriteitscode en de daaraan gekoppelde 8 regelingen zoals bijvoorbeeld de regeling Omgaan met vermoeden van misstanden. De Raad conformeert zich aan dezelfde regelingen als de medewerkers van Bo-Ex.
Akkoord met de start van het project om onzelfstandige woningen van Bo-Ex te 'ruilen' met zelfstandige woningen van Stichting Studentenhuisvesting Utrecht.
Akkoord met de start om het woongebouw Vuurscheschans in Nieuwegein te verkopen.
Akkoord met de actualisatie van het investeringenstatuut en met het nieuwe investeringskader.
Akkoord met de actualisatie van het verbindingenstatuut.
- Verder is besproken:
- De ontstane bestuurssituatie met en van huurdersbelangenvereniging STOK. Het bestuur is gestopt per 15 januari 2020.
 - De uitnodiging om deel te nemen in de tender Heycopstraat Utrecht voor 83 woningen. De uitnodiging is niet aangenomen.
 - De Tertiaalrapportage 2019 # 3.
- 28-04-2020 Besluit om mevrouw Eleveld voor de tweede termijn bestuurder te laten zijn, aanvangend per februari 2021 en het proces richting Aw nu in gang te zetten.
Herbenoeming van mevrouw Van Vliet – Eppinga als lid van de Raad van Commissarissen en als voorzitter van de Auditcommissie.
Akkoord met de bezoldiging van het Bestuur en de Raad van Commissarissen voor 2020.
Akkoord met het Auditjaarplan 2020.

Verder is besproken:

- De jaarlijkse huurverhoging en de oproep om de jaarlijkse huurverhoging in het licht van COVID-19 achterwege te laten. Besloten is de oproep niet te honoreren.
- Overvecht-Noord Aardgasvrij. Een traject met meerdere belanghouders over onderzoeken van gedeeld toezicht start.
- De bevindingen van de corporate controller na 100 dagen in dienstneming, met verbetersuggesties.

22-06-2020 Vaststelling van het Jaarverslag 2019 en de Jaarrekening 2019.

Akkoord met het accountantsverslag 2019.

Akkoord met het Bod voor de Prestatieafspraken 2021 aan de gemeente Utrecht.

Akkoord met de planontwikkeling van de 25 bestaande woningen aan de Weltevredenstraat.

Akkoord met het voortgangsbesluit voor de gebiedsontwikkeling van de locatie Ivoordreef, 174 bestaande woningen Overvecht.

Verder is besproken:

- De ontwikkeling van de Wensportefeuille naar Portefeuillestrategie voor onze woningvoorraad.
- De verkoop van woongebouw Vuurscheschans in Nieuwegein.
- De Tertiaalrapportage 2020 # 1.

07-07-2020 Ingelaste vergadering.

Aansluitend op de RvC-tweedaagse is het voorgangbesluit van de bestuurder over de voorwaarden voor de verkoop van het woongebouw Vuurscheschans, goedgekeurd.

17-08-2020 Akkoord met de budgetverhoging voor de renovatie van 84 woningen Rembrandtkade.

Akkoord met de actualisatie van het voortgangsbesluit voor de renovatie van 384 woningen Kanaleneiland-Zuid.

Akkoord met het procesvoorstel om deel te nemen aan tenders.

Akkoord om deel te nemen aan de tender E5 in Leidsche Rijn.

Akkoord met de uitbreiding van de renovatie van de 58 woningen Henriëttedreef. De liften en semi publieke ruimten worden gerenoveerd aansluitend op de duurzaamheidsrenovatie van de woningen en gevels.

Verder is besproken:

- De weerbarstige gebiedsontwikkeling van de Reitdiepstraat, sloop en vervangende nieuwbouw.
- De overschrijding van de onderhoudskosten bij reparaties en mutaties.

05-10-2020 Akkoord met de projectontwikkeling van 15 bestaande woningen Cremerstraat.

Akkoord met het controleplan 2020 van accountant EY.

Akkoord met de tweede actualisatie van het Investeringsstatuut.

Akkoord met de visie op opdrachtgeverschap.

Akkoord met het inkoop- en aanbestedingsbeleid.

Akkoord met de verantwoordingsrapportage voor het nieuwbouwproject 30 woningen Rijnvliet fase 1.

Verder is besproken:

- De ontstane situatie nu de Samenwerkingsovereenkomst met huurdersbelangenvereniging STOK per 1 oktober beëindigd is.
- Het strategisch PersoneelsPlan tot en met 2023.
- De nieuwe visie op bestuur en toezicht, in acht nemend de Governancecode 2020,
- De visie op belanghouders en het belanghoudersbeleid door de Raad.

- De Tertiaalrapportage 2020 # 2.
- De ontwikkeling van de Wensportefeuille naar Portefeuillestrategie voor onze woningvoorraad.

- 23-10-2020 Ingelaste vergadering.
Akkoord met de definitieve verkooponderhandeling met de meest gunstige bieder voor het woongebouw De Vuurscheschans te Nieuwegein.
Besproken is de procesgang inzake de uitruil tussen Bo-Ex en SSH-Utrecht. De uitruil wordt openbaar gepubliceerd en ongeveer 1.000 huishoudens worden persoonlijk geïnformeerd.
- 23-11-2020 Akkoord met de verkoop van het woongebouw De Vuurscheschans aan Jutphaas Wonen te Nieuwegein.
Akkoord met de ruil van 376 SSH-U verhuureenheden tegen 668 Bo-Ex verhuureenheden.
Akkoord met het Jaarplan 2021, de Begroting 2021 en met het Treasuryjaarplan 2021.
Akkoord met de Portefeuillestrategie.
Akkoord met de begrotingsoverschrijding voor onderhoudslasten en voor leefbaarheid.
Akkoord met de verantwoordingsrapportage renovatie 35 woningen Van Humboldtstraat en de overschrijding van het projectbudget.
Akkoord met het audit- en control jaarplan 2021.
Akkoord met de vierde revisie van de Procuratie- en Mandateringsregeling.
Akkoord met de functiebeschrijving voor de directeur-bestuurder.
Akkoord met de gezamenlijke RvC-motivatie om mevrouw Eleveld te benoemen voor haar tweede bestuurstermijn. De Aw wordt gevraagd om haar zienswijze. Bij positieve zienswijze start de tweede termijn op 22 februari 2021.
Akkoord met de opdracht om de maatschappelijke visitatie te gunnen aan Pro-Corp. De visitatie start in februari 2021 en kijkt terug op de periode 2017 – 2020.
Akkoord met de Visie op bestuur en toezicht.
- Verder is besproken:
- De verantwoordingsrapportage van de renovatie van 388 Rietveldwoningen, Hoograven-Zuid.
 - De Aedes benchmark en de ICT-benchmark. De analyse volgt in 2021.
 - De Prestatieafspraken 2021. Die wijken vrijwel niet af van het Bod. Aanvullend besluit is niet nodig.

De samenstelling van de Raad

| Naam | Datum benoeming | Datum herbenoeming | Datum einde zittingstermijn | Functie |
|------------------------|-----------------|--------------------|-----------------------------|---|
| J. de Leeuw | 10-12-2013 | 23-10-2017 | 23-10-2021 | Voorzitter van de Raad Lid van de Remuneratiecommissie |
| E. Meijerman | 22-04-2014 | 23-04-2018 | 23-04-2022 | Vice voorzitter van de Raad Voorzitter van de Remuneratiecommissie |
| C. Veldhuijsen | 23-09-2014 | 21-09-2018 | 21-09-2022 | Lid |
| H. van Duin | 22-04-2015 | 15-04-2019 | 15-04-2023 | Lid van de Auditcommissie |
| J. van Vliet – Eppinga | 27-04-2016 | 28-04-2020 | 27-04-2024 | Voorzitter van de Auditcommissie |

De auditcommissie

Is zesmaal bijeen geweest. Zij overlegde ondermeer met onze accountant EY en liet zich adviseren door de heer Rijkskamp, corporate controller. De Auditcommissie voerde tevens gesprekken met medewerkers en externe begeleiders, onder andere over de investeringsopgave, de woningenruil met SSH-U en de verkoop van het woongebouw Vuurscheschans in Nieuwegein. Ook de verslagen van de treasurycommissie vormden onderdeel van de agenda.

De commissie leverde de Raad van Commissarissen adviezen inzake:

- De Jaarrekening 2019 en het Jaarverslag 2019.
- Het accountantsverslag 2019.
- Jaarplan en begroting 2021.
- De kwaliteit van de periodieke Tertiaalrapportages.
- De investeringsvoorstellen voor renovaties, groot onderhoud en projectontwikkeling.
- De actualisaties van de financieel gerichte interne regelingen.
- De budgetoverschrijdingen in de begroting voor de lopende exploitatie op het gebied van onderhoud en leefbaarheid.

De remuneratiecommissie

Is tweemaal bijeen geweest en bereidde ook buiten de vergadering een aantal zaken voor.

De voorzitter van de commissie voerde regelmatig overleg met de bestuurder uit hoofde van de werkgeversrol. De commissie voerde het functioneringsgesprek en de beoordelingsgesprek met de bestuurder. Zij spreekt haar waardering uit voor de informatieve, openhartige en inzichtelijke zelfevaluatie van mevrouw Eleveld, voor haar rol in de volkshuisvestelijke gremia buiten Bo-Ex en geeft haar suggesties hoe de regie bij RvC-vergaderingen meer naar zich toe te trekken. Ook de permanente educatie kwam aan bod.

De commissie adviseerde de Raad over de beoordeling en bezoldiging van de bestuurder en over de bezoldiging van de Raadsleden. Zij volgde daarbij het in 2017 voor de RvC en bestuurder vastgestelde beloningsbeleid.

De Remuneratiescommissie bereidde een tweedaagse intervisie en training voor, voortkomend uit de zelfevaluatie van december 2019. Die vonden plaats op 6 en 7 juli.

Het eerste dagdeel bestond uit intervisie en diepgaande zelfevaluatie onder externe begeleiding. Mevrouw Eleveld sloot aan het einde aan om haar beschouwingen daar aan toe te voegen. Dat leidde tot afspraken omtrent de samenwerking tussen de Raad, de bestuurder en de organisatie.

Tijdens het tweede dagdeel zijn de trends die de taak van woningcorporaties beïnvloeden besproken. Bij dat deel schoof ook de corporate controller aan. De externe begeleider behandelde 12 perspectieven. Een van de dilemma's dat breder is besproken, is hoe te gaan met de duurzaamheidsopgave.

Dagdelen 3 en 4 stonden in het kader, indachtig de geactualiseerde Governancecode 2020, van de rol van de Raad ten opzichte van de belanghouders en de visie op bestuur en toezicht.

De Raad ziet dat interne en externe belanghouders zakelijker worden. Ze ziet er op toe dat deze op passende wijze worden betrokken bij het beleid van Bo-Ex. Dialoog tussen de Raad en de (groepen van) belanghouders acht zij niet nodig. De dialoog met de belanghouders wordt primair door de bestuurder gevoerd. De Raad draagt daarin bij waar nodig. De Raad houdt als onafhankelijke voeling over de relatie die de bestuurder heeft met de belanghouders.

De visie op bestuur en toezicht is vervangen, zie begin van dit hoofdstuk.

Onafhankelijkheid

Door de Raad is in 2020 tijdens haar vergadering van 23 november herbevestigd dat de leden van de Raad onafhankelijk zijn in de zin van de criteria zoals opgenomen in bepaling 3.28 van de Governancecode woningcorporaties 2020. Eveneens is geconstateerd dat in 2020 geen sprake is geweest van transacties of besluiten waarbij leden van de Raad en/of het Bestuur persoonlijke belang hadden of hebben. Verder is gebleken dat in het kader van de interne integriteitscode en klokkenluidersregeling er geen melding is gemaakt van onregelmatigheden.

Governancecode 2020

In haar vergadering van 22 september 2015 hebben de Raad en het Bestuur verklaard de Governancecode zonder uitzondering te hanteren. In november 2019 leverde Aedes een herijking van de Governancecode, de Governancecode Woningcorporaties 2020. Op onderdelen wijkt die af van de 2015-versie. Tijdens de RvC-meerdaagse training in 2020 is besloten de Governancecode zonder uitzondering te hanteren.

Honorering voor 2020

Met ingang van 1 januari 2013 geldt de Wet Normering Topinkomens (WNT). Daarna is door de minister een "Regeling bezoldigingsmaxima topfunctionarissen toegelaten instellingen volkshuisvesting" vastgesteld en ingevoerd met specifieke bezoldigingsmaxima. De bezoldiging van de leden van de Raad is vastgesteld op basis van de VTW-Beroepsregel Bezoldiging Commissarissen 2017 en daarmee op maximaal 77% van de WNT. Een overzicht van de bezoldiging van de leden van de Raad is opgenomen in de Jaarrekening.

Utrecht, 28 juni 2021

Hr. J. de Leeuw, hr. E. Meijerman, hr. C. Veldhuijsen, mw. H. van Duin en mw. J. van Vliet – Eppinga

Stichting Bo-Ex '91
Jan Cornelisz Maylaan 18
3526 GV Utrecht

Postbus 3151
3502 GD Utrecht

www.boex.nl