



Volkshuisvestingsverslag 2021

Vastgesteld in de vergadering
van de Raad van Commissarissen
30 juni 2022

Inhoudsopgave

Bestuursverslag

| | |
|---|-----------|
| Algemene informatie | 4 |
| Werkgebied, doel | 4 |
| 1. Voorwoord | 5 |
| 2. Missie, vooruit en terugkijken | 7 |
| Prestatieafspraken 2022-2026 | 7 |
| Vooruitblik naar 2022 | 8 |
| Terugkijken | 8 |
| Onze prestatie indicatoren in 2021 | 11 |
| 3. We staan naast de huurder | 12 |
| Onze dienstverlening | 14 |
| Waardering voor onze dienstverlening | 14 |
| Duidelijke en begrijpelijke taal | 15 |
| Klachten en Klachtencommissies | 16 |
| 4. We werken aan een inclusieve stad | 17 |
| Huisvesting van bijzondere doelgroepen | 18 |
| We doen het samen | 18 |
| Initiatieven leefbaarheid | 18 |
| Betrokkenheid en invloed van huurders | 19 |
| Huurdersbelangenorganisatie / STOK | 19 |
| Gemengd wonen naar inkomen | 19 |
| 5. We bieden de woonoplossing van de toekomst | 20 |
| Verkoop van woningen | 21 |
| Aantal nieuwe woningen in voorbereiding | 22 |
| Woningtoewijzing zelfstandige woningen | 23 |
| Verhuringen | 24 |
| Huren | 24 |
| Huurbetaling | 25 |
| 6. We schalen op in het verduurzamen van onze woningportefeuille | 27 |
| De verduurzamingsopdracht en ons programma | 29 |
| Op weg naar CO ₂ neutraal | 29 |
| Transitievisie Warmte | 29 |
| Gebruik van data | 30 |
| De Utrechtse Renovatieversneller. | 30 |
| De isolatie uitdaging | 30 |
| Energiebesparing voor en door onze huurders | 30 |
| Henriette-dreef | 30 |
| Circulair bouwen | 30 |
| Ons kantoorafval verminderen | 31 |
| 7. Onze organisatie en onze medewerkers | 32 |
| MTO | 33 |
| Bezetting | 34 |
| Vlootshouw | 35 |
| In- door en uitstroom | 35 |
| Verbeterde en sneller beschikbare stuurrapportages | 37 |
| Aedes-Benchmark (over 2020) | 38 |
| Bestuur | 40 |
| Werkorganisatie | 40 |

| | |
|---|-----------|
| 8. Governance | 41 |
| Interne controle | 41 |
| Risicomanagement | 42 |
| 9. Financiële continuïteit | 45 |
| Jaarresultaat 2021 | 48 |
| Toelichting op het resultaat. | 48 |
| 10. Verbindingen | 49 |
| 11. Verslag van de Raad van Commissarissen | 50 |
| Leidende onderwerpen in 2021 | 50 |
| Besluiten en hoofdbesprekpunten in 2021 | 51 |
| De samenstelling van de Raad | 54 |
| De auditcommissie | 55 |
| De remuneratiecommissie | 55 |
| Onafhankelijkheid | 55 |
| Governancecode 2020 | 56 |
| Honorering voor 2021 | 56 |

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 2021 | : 9.928 verhuureenheden, waarvan 9.049 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 2021 heeft de Raad van Commissarissen 5 leden.

1. Voorwoord

Helaas hebben we ook in 2021 het hele jaar te maken gehad met Covid-19. Dat heeft grote impact gehad op ons en onze huurders. Ons kantoor was een groot deel van het jaar gesloten, veel medewerkers werkten thuis en onderhoudswerkzaamheden werden in aangepaste vorm uitgevoerd. Zo konden we zorgen dat het voor ons en onze huurders veilig bleef. Door ziekte en quarantaines waren de wachttijden aan de telefoon en voor onderhoudswerkzaamheden soms langer dan je van ons mag verwachten. Desondanks kon alles wél doorgaan en dat is een mooie prestatie.

Uit ons medewerkersonderzoek bleek dat Covid wel invloed heeft gehad op de betrokkenheid en bevoegenheid van de medewerkers. Het overall oordeel is gedaald van een 8 naar een 7,5. In een aantal teams die lager dan gemiddeld scoorden zijn gerichte maatregelen genomen.

De langdurende pandemie heeft ook invloed in de wijken. Onze medewerkers hebben in toenemende mate te maken met agressie en bedreigingen. We hebben hier als organisatie veel aandacht voor, maar het is een zorgelijke ontwikkeling.

Verder was 2021 een jaar waar we vooral bezig zijn geweest met de voorbereiding van plannen. Er staan veel ontwikkelingen in de steigers, zoals de sloop en nieuwbouw van de Ivoordreef, grootschalige renovatie van de Hanoidreef en nieuwbouw in Rijnvliet. In 2022 zullen die ontwikkelingen tot uitvoering gebracht worden.

Ook de in 2021 door de gemeenteraad vastgestelde transitievisie warmte, waar de corporaties veel inbreng gehad hebben, geeft houvast om de komende tijd onze duurzaamheidsplannen verder te kunnen uitwerken. We zijn bezig met een update van onze duurzaamheidsplanning in onze duurzaamheidstool.

In 2021 hebben we ook een start gemaakt met de implementatie van assetmanagement, waarmee we beter, integraler en specifiek op ons vastgoed kunnen sturen. De dataset is vastgesteld en zal in 2022 verder gevuld worden waarna we op complexniveau keuzes kunnen maken.

In de zomer zijn we opgeschrikt door een explosie aan de Alexander de Grotelaan. Dit heeft voor zowel de huurders van dit complex als voor de betrokken medewerkers grote impact gehad. Enkele woningen waren ernstig beschadigd. De bewoners zijn tijdelijk opgevangen in een hotel, maar de meesten konden na enkele dagen weer terugkeren naar hun woning. De situatie is met gemeente en politie uitvoerig geëvalueerd. De samenwerking is goed verlopen maar op gebied van communicatie en kennisdeling zijn er nog wel verbeteringen te maken.

Het gemengd wonen project in de Amerhof is in 2021 van start gegaan. De huurders hebben de woningen betrokken en de woonvereniging is opgericht. Huurders van Lister en huurders die rechtstreeks van Bo-Ex huren, wonen hier samen.

Verder is het hele jaar gewerkt in Lombok aan de renovatie van de 360 woningen van Complex 507. Ondanks Covid-19 verlopen de werkzaamheden voorspoedig. Ook het monumentale complex aan de Rembrandkade is in 2021 grondig gerenoveerd en in Kanaleneiland is een vervolg gemaakt met de grootschalige onderhoudsaanpak waarbij het woongebouw aan de Alexander de Grotelaan is gerenoveerd.

Het energieleverende woongebouw van 10 hoog aan de Henriëttedreef is opgeleverd. Het gebouw heeft veel aandacht in de media gekregen en is voor velen een voorbeeld. Ook de huurders zijn blij met de aanpassingen. Het was een, in vele opzichten, innovatief project waar Bo-Ex en haar partners veel van geleerd hebben. De lessen delen we breed in de sector om zo een bijdrage te leveren aan de energietransitie.

De huurcommissie heeft STOK in het gelijk gesteld in de zaak die zij hebben aangespannen met betrekking tot hun erkenning als huurdersorganisatie. STOK moet volgens de commissie gezien worden als

huurdersorganisatie. Bo-Ex is vervolgens naar de rechter gestapt voor een uitspraak op dit punt. De zitting was eind december en heeft ertoe geleid dat partijen een mediation zijn gestart.

In 2021 heeft Bo-Ex STOK beschouwd als huurdersorganisatie en hen ook uitgenodigd mee te praten voor de prestatieafspraken, die STOK uiteindelijk niet heeft ondertekend. Adviesaanvragen zijn gedurende 2021 zowel naar STOK als de bewonerscommissie gestuurd en hun adviezen zijn betrokken bij de verschillende besluiten.

Naast STOK is er een nieuwe huurdersvereniging in oprichting. Zij heeft zich op verschillende manier gepresenteerd bij de huurders en bewonerscommissies. Zij wil zich vooral richten op de verbetering van de dienstverlening en de relatie met Bo-Ex.

Een laatste mooie mijlpaal is dat eind 2021 de vaklieden zijn ondergebracht op de locatie van de JC Maylaan. Dat betekent dat alle medewerkers van Bo-Ex vanuit één locatie werken, waardoor het wij-gevoel en saamhorigheid versterkt. Het pand aan de Tennesseeedreef zal in 2022 worden afgestoten.

In 2021 heeft Bo-Ex haar maatschappelijk presteren laten onderzoeken door Pro-corp volgens de verplichte visitatiemethodiek. De visitatie keek terug tot en met 2017. De visitatiecommissie typeert Bo-Ex als transparant, zelfkritisch en met open vizier. 'Bo-Ex heeft zich tijdens de visitatie kwetsbaar opgesteld door ook huurders met slechte ervaringen met Bo-Ex te betrekken. Bo-Ex toont hiermee aan dat de focus van de visitatie ligt op verbetering en niet op het schetsen van een mooi plaatje'. Dat is een mooie typering die past bij onze ambitie van lerende organisatie. Vooral het klachtenonderhoud en de communicatie daaromtrent komt als aandachtspunt naar boven. We gaan hier als organisatie mee aan de slag.

2021 was voor velen, door de COVID-pandemie, geen makkelijk jaar. Zeker de collega's met jonge kinderen die thuisonderwijs moesten geven en regelmatig in quarantaine moesten, hebben het moeilijk gehad om werk en privé te combineren. Ook het langdurig thuiswerken eist zijn tol. Mede hierdoor hebben we niet op alle fronten de stappen gezet die we hadden willen zetten. Onze ambitie was dan ook groot. Desondanks is er in 2021 veel in gang gezet en hebben we onze reguliere processen goed kunnen blijven uitvoeren. Dat is een hele mooie prestatie.

Utrecht, 30 juni 2022

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 2021 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 2022-2026

De prestatieafspraken die afgelopen jaar tot stand zijn gekomen voor de periode 2022-2026, zijn in lijn met die van de jaren daarvoor en zijn in lijn met onze ondernemingskoers en jaarplan 2022. Als STUW corporaties hebben we een allonge opgesteld waarin we de gemeente concrete tegenprestatie hebben gevraagd, met name ten behoeve van de nieuwbouwpoging. Gelet op de aankomende gemeenteraadsverkiezingen wilde de wethouder deze echter niet tekenen. Om die reden zal dat nu input zijn voor de komende ronde prestatieafspraken 2023.

Huurdersorganisatie STOK heeft wel inbreng geleverd maar de prestatieafspraken uiteindelijk niet getekend.

Vooruitblik naar 2022

Het lijkt erop dat we langzamerhand het 'normale' leven na COVID weer kunnen hervatten. Dat biedt voor Bo-Ex de mogelijkheid om het kantoor weer volledig open te stellen, zowel voor huurders als voor medewerkers. Wij zullen in een hybride vorm blijven werken waarbij medewerkers vergaande mogelijkheid houden om thuis te werken. De komende tijd zullen we vooral veel investeren in gezamenlijke activiteiten om zo te werken aan de binding in de organisatie. Breed binnen Bo-Ex zullen dialoogsessies in het kader van de kernwaarden gehouden worden én staat er een terugkeer-feestje op de planning.

Inmiddels is bekend dat het nieuwe kabinet de verhuurderheffing heeft afgeschaft. Dit biedt kansen voor Bo-Ex om haar doelen te verruimen. We zijn ons momenteel aan het oriënteren op de kansen en mogelijkheden. Daarbij zijn echter veel zaken, met name op gebied van huurbeleid, nog onduidelijk.

Begin 2022 heeft de RvC een voorstel goedgekeurd waarbij Bo-Ex meer mogelijkheden wil benutten om te ontwikkelen in het niet-DAEB segment. In de ondernemingskoers hebben we ons volledig gericht op DAEB, maar vanwege de grote maatschappelijke behoefte om ook corporatiewoningen te realiseren voor middeninkomens, hebben we ons beleid hierop aangepast. Bo-Ex kan en zal niet grootschalig investeren in dit segment maar in gecombineerde projecten is er wel meer mogelijkheid om woningen toe te voegen met hogere huren.

Terugkijken

In 2021 doorliep Bo-Ex haar maatschappelijke visitatie. Sinds 2007 de vijfde op rij. De visitatiecommissie is samengesteld door Pro-Corp en bestond uit de dames Olde Bijvank en Vrieze en de heer Wolfskamp. De Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland hechtte haar goedkeuring aan het visitatierapport.

Beschouwing van de visitatiecommissie.

Begin 2021 onderzocht Pro-Corp de maatschappelijke prestaties van de afgelopen 5 jaar volgens de verplichte visitatiemethodiek. De visitatiecommissie typeert Bo-Ex als transparant, zelfkritisch en met een open vizier. Tijdens de visitatie heeft Bo-Ex zich kwetsbaar opgesteld door ook huurders met slechte ervaringen met Bo-Ex te betrekken. Bo-Ex toont hiermee aan dat de focus van de visitatie ligt op verbetering en niet op het schetsen van een zo positief mogelijk plaatje.

Huurdersvertegenwoordiging

De formele huurdersvertegenwoordiging verloopt via het bestuur van STOK. STOK heeft tot en met 2019 invloed uitgeoefend op de thema's waarop zij (advies)recht heeft en ze zijn betrokken geweest bij diverse onderwerpen die van belang zijn voor de huurders. Halverwege 2019 ontstond binnen het STOK bestuur opnieuw onenigheid over de prioriteiten van de huurdersorganisatie. De ALV besloot het gehele bestuur toen te ontheffen van haar functies. Na de zomer van 2019 is er (bijna) geen inhoudelijk gesprek geweest tussen Bo-Ex en STOK.

Hoewel geenszins sprake is van een ideale situatie, eigenlijk zijn hier alleen verliezers, heeft Bo-Ex volgens de visitatiecommissie wel correct gehandeld. Zij heeft veel inspanningen geleverd om bewoners actief bij het beleid te betrekken. Bo-Ex is op verschillende manieren in gesprek met haar huurders. Huurders zijn betrokken bij het beheer en beleid en hebben invloed op de woning en woonomgeving. Van strategisch niveau over de stedelijke prestatieafspraken tot aan individueel niveau met een huurder die iets organiseert voor zijn/haar portiek.

Mate van tevredenheid van huurders wat betreft prestaties, dienstverlening en communicatie. Uit de visitatie komt naar voren dat huurders zeer wisselende ervaringen hebben met Bo-Ex, haar prestaties en de wijze van communiceren. De commissie is verheugd dat Bo-Ex hoge

ambities heeft op het gebied van dienstverlening en communicatie, maar constateert dat hier nog wel wat in te verbeteren valt. Bo-Ex kan de neiging hebben oplossingen te zoeken in aanpassingen in systemen en processen, terwijl een goed en open gesprek soms meer kan doen om bepaalde onrust of onvrede te laten verminderen en/of gezamenlijk tot oplossingen te komen.

Stadsakkoord en prestatieafspraken

In 2019 heeft de gemeente Utrecht het Stadsakkoord Wonen opgesteld met alle partners van de Utrechtse woningmarkt. Het doel is om uitdagingen gezamenlijk op te pakken. De visitatiecommissie merkt op dat Bo-Ex hier een constructieve houding in aanneemt. Daarnaast heeft Bo-Ex steeds meer nadruk gelegd op de volkshuisvestelijke kant in de prestatieafspraken. Bo-Ex zet zich sterk in op gemengd wonen, betaalbaarheid van woningen en lobbyt stevig op het stimuleren van de slagingskans voor reguliere woningzoekenden.

Vermogensinzet

Om het vermogen optimaal in te kunnen zetten voor haar volkshuisvestelijke taak heeft Bo-Ex haar vermogensvisie nauwkeurig in beeld gebracht. Bo-Ex geeft voor de middellange en lange termijn een realistische onderbouwing van haar (on)mogelijkheden om haar maatschappelijke taken te vervullen. Bo-Ex heeft scenarioberekeningen opgesteld in haar meerjarenbegroting.

Bo-Ex heeft eind 2019 haar nieuwe strategie voor haar woningvoorraad vastgesteld. De nadruk ligt op het bereiken van een CO2 neutrale woningvoorraad, het wegwerken van bestaande kwaliteitsachterstanden en het aanbrengen van focus op het exploiteren van zelfstandige sociale huurwoningen. Bo-Ex heeft bovenstaand scenario doorgerekend en geconcludeerd dat het programma realiseerbaar is binnen de financiële ratio's.

Nieuwbouw

De commissie merkt op dat de vraag heerst of Bo-Ex qua acquisitie- en ontwikkelkracht voldoende voorbereid is op het realiseren van de nieuwbouwoopgave. Wat betreft acquisitie kan hier meer tijd worden besteed aan grondverwerving en het uitbreiden van netwerken met bijvoorbeeld ontwikkelende beleggers. Nieuwbouw kan ook worden bereikt via sloop-nieuwbouw. Bo-Ex kan hierin haar eigen potentieel beter benutten.

Innovatieve netwerkorganisatie

Bo-Ex heeft aangegeven een innovatieve netwerkorganisatie na te streven. Dat betekent actief de samenwerking opzoeken met partners om gezamenlijk de doelstellingen te realiseren. Het beeld over de innovatieve netwerkorganisatie wordt echter niet door alle belanghebbenden evenveel herkend. Hoewel Bo-Ex actief is in wijken, is zij nog niet altijd goed zichtbaar binnen de netwerken die zich in deze wijken bevinden. Ook als het gaat om het vastgoed liggen er nog meer kansen om de innovatieve netwerkorganisatie verder uit te breiden, zowel als het gaat om nieuwbouwoontwikkeling als onderhoud.

De aandachtspunten die blijken uit de beschouwing zijn opgenomen in het Jaarplan 2022.

Integrale scorekaart

| <i>Perspectief</i> | <i>Beoordeling volgens meetschaal</i> | | | | | <i>Gemiddeld cijfer</i> | <i>Weging</i> | |
|--|---------------------------------------|----------|----------|----------|----------|-------------------------|---------------|------------|
| Presteren naar Opgaven en Ambities | Thema: | | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| Presteren in het licht van de prestatieafspraken | 7,0 | 6,0 | 7,0 | 7,0 | 8,0 | 7,0 | 75% | 7,0 |
| Ambities in relatie tot de opgaven | | | | | | 7,0 | 25% | |
| Presteren volgens Belanghebbenden | Thema: | | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| Prestaties | 6,6 | 6,4 | 6,3 | 6,7 | 6,5 | 6,5 | 50% | 6,5 |
| Relatie en communicatie | | | | | | 6,5 | 25% | |
| Invloed op beleid | | | | | | 6,5 | 25% | |
| Presteren naar Vermogen | | | | | | | | |
| Vermogensinzet | | | | | | 8,0 | 100% | 8,0 |
| Governance van maatschappelijk presteren | | | | | | | | |
| Strategievorming en prestatiebesturing | Strategievorming | | | | 7,0 | 7,0 | 33% | 7,0 |
| | Prestatiebesturing | | | | 7,0 | | | |
| Maatschappelijke rol RvC | | | | | | 7,0 | 33% | |
| Externe legitimering en verantwoording | Externe legitimering | | | | 7,0 | 7,0 | 33% | |
| | Openbare verantwoording | | | | 7,0 | | | |

De volgende thema's zijn gehanteerd:

- Thema 1: betaalbaarheid
- Thema 2: beschikbaarheid
- Thema 3: duurzaamheid
- Thema 4: woon(zorg)initiatieven
- Thema 5: leefbaarheid

Onze prestatie indicatoren in 2021

| | | 2021 | | 2020 | |
|---------------------------|--|---------|-----------|---------|-----------|
| We staan naast de huurder | | ambitie | resultaat | ambitie | resultaat |
| 1.1 | Binnen 5 dagen contact als klantvraag niet in één keer wordt afgehandeld | 95% | onbekend | 95% | 64% |
| 1.2 | HCC 1 ^e lijn: in 1x afhandeling | 75% | 59% | 65% | 61% |
| 1.3 | Huurderswaardering verhuizingen | 7,5 | 7,2 | 7,6 | 7,4 |
| 1.4 | Huurderswaardering voor reparaties en onderhoud | 7,8 | 7,6 | 7,6 | 7,3 |

| We werken aan een inclusieve stad | | ambitie | resultaat | ambitie | resultaat |
|-----------------------------------|---|---------|-----------|---------|-----------|
| 2.1 | Huisvesting statushouders | 87 | 44 | 51 | 6 |
| 2.2 | Huisvesting uitstroom Maatschappelijke Opvang | 68 | 26 | 61 | 61 |

| We bieden de woonoplossing van de toekomst | | ambitie | resultaat | ambitie | resultaat |
|--|---|---------|-----------|---------|-----------|
| 3.1 | Aantal nieuwe woningen in voorbereiding | 407 | 479 | 295 | 428 |
| 3.2 | Woningtoewijzing primaire doelgroep | > 70% | 59% | > 70% | 58% |
| 3.3 | Woningtoewijzing secundaire doelgroep | > 10% | 41% | > 10% | 42% |
| 3.4 | Aantal verkopen DAEB | max 6 | 2 | max 20 | 22 |

| We schalen op in duurzaamheid | | ambitie | resultaat | ambitie | resultaat |
|-------------------------------|---|---------|-----------|----------|-----------|
| 4.1 | Behaalde energieprestatie na renovaties en groot onderhoud | A | A | 1,20 (A) | 1,09 (A) |
| 4.2 | Zonnepanelen-programma voor woningaantal, gestart in 2016, is voltooid. | 1.000 | 870 | 1.000 | 603 |
| 4.3 | Aantal pilots circulair bouwen | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 4.3 | Percentage recyclebaar afval kantoor | 75% | 57% | 65% | 60% |

| We versterken de basis van onze organisatie | | ambitie | resultaat | ambitie | resultaat |
|---|--------------------------------|---------|-----------|---------|-----------|
| 5.1 | Medewerkerstevredenheid | 8,0 | 7,5 | 7,8 | 8,0 |
| 5.2 | Bezetting (vaste schil in fte) | < 95,6 | 93,37 | < 95,6 | 92,04 |
| 5.3 | Gehouden ontwikkelassessments | 10 | 13 | n.v.t. | |
| 5.4 | Ziekteverzuim | 5% | 7,41% | 6,5% | 5,76% |

| Financiële continuïteit | | ambitie | resultaat | ambitie | resultaat |
|-------------------------|---|-----------|-----------|---------|-----------|
| 6.1 | LtV DAEB | < 85% | 50,7% | < 85% | 49,9% |
| 6.2 | ICR DAEB | > 1,4 | 1,67 | > 1,4 | 1,44 |
| 6.3 | Huurachterstanden lopende huurcontracten DAEB | 0,60% | 0,33% | ≤ 0,6% | 0,45% |
| 6.4 | Huurderving DAEB | 0,75% | 1,22% | n.v.t. | |
| 6.5 | Dagelijks onderhoud gemiddeld per OGE | ≤ € 160 | € 243 | € 173 | € 225 |
| 6.6 | Onderhoudskosten per mutatie | ≤ € 1.500 | € 2.104 | € 1.214 | € 2.300 |

3. We staan naast de huurder

Bo-Ex ontleent haar bestaansrecht aan haar (toekomstige) huurders. Daarom neemt juist hun beleving een centrale plek in in ons handelen. Het principe bij onze dienstverlening is dat we de ander behandelen zoals we zelf behandeld willen worden. Aan de ene kant gaan we door met het digitaliseren en standaardiseren van onze diensten, maar we maken 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 2021 aanvullende doelen en acties om invulling te geven aan de ambities uit onze Ondernemingskoers en om bij te sturen in de ontwikkeling.

| Concrete actie 2021 | | Stand van zaken per 31-12-2021 | |
|---------------------|--|--------------------------------|---|
| 1 | Basistraining voor gedrag (klantbediening) bij Bo-Ex. Alle medewerkers volgen deze training en de training maakt onderdeel uit van het inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers | | De basistraining voor gedrag (hospitality) is in voorbereiding. Helaas blijft corona roet in het eten gooien, omdat we de training graag live willen aanbieden in samenhang met het kernwaardentraject. |
| 2 | Voortzetten van het vullen van de kennisbank met als doel 75% van de vragen te beantwoorden in de 1ste lijn in het HCC. | | Dit is een on-going proces en heeft alle aandacht van het HCC. We merken ook dat langzaamaan de collega's van de tweede lijn het nut beginnen te zien van het vullen van de kennisbank. Dit moeten we blijven vasthouden. Ook in 2022 krijgt dit onderwerp de aandacht. |
| 3 | Iedere medewerker van Bo-Ex kent het klantvolgsysteem Iris en werkt er mee (score 100%) | | Iedereen van de organisatie die nieuw start, krijgt een korte opleiding van de kennisbeheerder over Iris. Ook staat voor 2022 een opfriscursus in de planning. |
| 4 | In de 1ste helft van 2021 implementeren we een systeem om sociale media beter te monitoren en actiever te reageren. | | Er is een jaarplan opgezet voor het HCC. We hebben pas eind 2021 de benodigde update gehad van IRIS en daarom nemen we dit punt mee in de doorontwikkeling van het HCC. Deze is ook expliciet benoemd in het jaarplan van het HCC voor 2022. |

| Concrete actie 2021 | | Stand van zaken per 31-12-2021 | |
|---------------------|--|--------------------------------|---|
| 5 | We implementeren nieuwe initiatieven rondom laaggeletterdheid. | | <p>In 2021 hebben we een aantal zaken t.a.v. laaggeletterdheid geïmplementeerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Afdeling communicatie is gestart met de iconen bibliotheek. • We hebben een viertal filmpjes gelanceerd op ons YouTube kanaal m.b.t. wonen, lawaai, afval, de gemeenschappelijke ruimte en geluidsoverlast. • We zijn aangehaakt bij de jaarlijkse week van Lezen en Schrijven. En hebben de 'escape box' van Lezen en Schrijven aangeschaft en ingezet om bewustwording rondom laaggeletterdheid te creëren. • Er is een video gemaakt met uitleg over de vertaal en voorleesfunctie van onze website. • We hebben een start gemaakt met de ambassadeursbijeenkomsten. • Daarnaast zijn brochures herschreven en is gestart om brieven meer leesbaar te maken voor laaggeletterden. • En we hebben nieuwe plannen voor 2022 gemaakt. |
| 6 | In 2021 laten we het KWH en Telan onze dienstverlening beoordelen met als gewenste resultaat een 7,5 voor onze algemene dienstverlening. | | We blijven de feedback van de huurders op onze dienstverlening monitoren. We bellen altijd terug bij een negatieve feedback. In 2022 gaan we samen met de nieuwe huurdersraad met huurders in gesprek over onze dienstverlening. |
| 7 | Wanneer een klantvraag niet in 1x afgehandeld kan worden, nemen we in 95% van de gevallen binnen vijf werkdagen telefonisch contact met de huurder op. | | Er wordt momenteel een dashboard gebouwd in onze BI-tool. Dit dashboard moet ervoor zorgen dat iedere medewerker/afdeling en manager de stand van zaken via één oogopslag kan zien. Er is door de managers commitment toegezegd om hier strakker op te zitten. |
| 8 | We maken het verhuurmutatieproces Lean, | | Er wordt een opleiding Mavim gevolgd om daarna de best practice processen van Cegeka naast de processen van Bo-Ex te plaatsen. Via de tool Mavim kunnen we met proces-mining het verhuurmutatieproces vervolgens Lean maken. Omdat de mogelijkheid er niet was om dit live te doen in 2021 vanwege Corona en te weinig capaciteit bij onze procesadviseurs, is dit verzet naar 2022. Inmiddels heeft wel de audit plaatsgevonden op het verhuurmutatieproces, deze vormt een goede voorbereiding op het goed vastleggen van het proces. |
| | verlagen de onderhoudskosten daarvan, | | Zie KPI's 6.5 en 6.6 |
| | beperken leegstandsdagen, | | Zie KPI 6.4. |

| | |
|---------------------------------|--|
| Concrete actie 2021 | Stand van zaken per 31-12-2021 |
| en verhogen de klantwaardering. | Zie KPI 1.3 weliswaar is de ambitie behaald, maar de waardering is niet verbeterd. |

■ Gehaald of prognose in lijn met begroting
 ■ Loopt of doelstelling is met bijsturing te halen
 ■ Niet gehaald of is ook niet te halen

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 2021 waren zij in staat om 59% 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 vullen en actualiseren van informatie in de kennisbank is een continu proces en dus nooit ‘klaar’. In 2021 heeft elke medewerker van Bo-Ex leren werken met dit klantvolgsysteem en de bijbehorende ‘zaken en taken’. Hiermee is vrijwel elke interactie tussen medewerker en huurder inzichtelijk.

Wanneer een HCC-medewerker een klantvraag doorzet naar een collega (als deskundige binnen de organisatie), fungeert deze vanaf dat moment als eigenaar en hij/zij is daarmee verantwoordelijk voor de voortgangsbewaking, registratie en afhandeling van de huurdersvraag. Deze collega moet in ieder geval binnen vijf werkdagen contact met de huurder opgenomen hebben voor persoonlijk contact en het afstemmen van verwachtingen. Eerder was deze norm twee werkdagen, maar in 2021 hebben wij besloten om die norm te verhogen naar 5 werkdagen om medewerkers meer ruimte te geven om de klantvraag in één keer goed af te handelen om daarmee een hogere huurderstevredenheid te behalen. Verder hebben we opgemerkt dat er steeds meer vragen digitaal bij ons binnenkomen. Om hier meer aandacht aan te kunnen geven is ons kantoor elke dag tot 12:30 telefonisch bereikbaar. Hierdoor kunnen onze HCC-medewerkers in de middag alle digitale klantvragen afhandelen en huurders terugbellen die in de ochtend (telefonisch) een complexe vraag hebben gesteld. De HCC-medewerker heeft hierdoor tijd en ruimte om zich eerst in deze vraag te verdiepen. Hierdoor krijgen de HCC-medewerkers niet alleen meer inhoudelijke kennis, ook wordt de huurder in de middag blij verrast met een snel en compleet antwoord op zijn eerder gestelde vraag.

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 standaardantwoord 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 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 willekeur 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 2021 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 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------------------------|------------|------------|------------|
| 1. Woning zoeken | 7,7 | 7,4 | 7,1 |
| 2. Nieuwe woning | 7,7 | 7,2 | 6,9 |
| 3. Huur opzeggen | 7,7 | 7,8 | 7,7 |
| 4. Reparaties | 7,4 | 7,3 | 7,6 |
| 5. Onderhoud | 8,3 | 7,4 | 7,4 |
| Jaarresultaat | 7,6 | 7,3 | 7,3 |

Duidelijke en begrijpelijke taal

In 2021 hebben we een aantal zaken t.a.v. laaggeletterdheid geïmplementeerd:

- Afdeling communicatie is gestart met de iconen bibliotheek.
- We hebben een viertal filmpjes gelanceerd op ons YouTube kanaal: [YouTube Bo-Ex](#)
 - Wonen en lawaai
 - Wonen en afval
 - Wonen en gemeenschappelijke ruimte
 - Geluidsoverlast: wat kunt u doen
- We zijn aangehaakt bij de jaarlijkse week van Lezen en Schrijven. En hebben de escape box van Lezen en Schrijven aangeschaft en ingezet om bewustwording rondom laaggeletterdheid te creëren.
- Er is een video gemaakt met uitleg over de vertaal- en voorleesfunctie van onze website.
- We hebben een start gemaakt met de ambassadeursbijeenkomsten.
- Daarnaast zijn brochures herschreven en is gestart om brieven meer leesbaar te maken voor laaggeletterden.

Klachten en Klachtencommissies

Klachtencommissie WoningNet

In totaal zijn er in 2021 5 klachten ingediend. Er was 1 klacht gegrond, maar hier trof Bo-Ex geen blaam. De kandidaat was gedupeerd door een fout van WoningNet. Vier klachten zijn ingediend omdat Bo-Ex het aanbod had ingetrokken omdat de inkomens niet passend waren. Twee klachten waren ongegrond en twee zaken zijn nog in behandeling.

Klachten bij Bo-Ex

De klachten die worden behandeld door de Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht (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.

In 2021 dienden 29 huurders een klacht in bij de KWRU. Hiervan zijn 13 klachten daadwerkelijk in behandeling genomen, waarvan uiteindelijk 6 klachten ongegrond zijn verklaard. Twee klagers hadden niet eerder de klacht bij Bo-Ex kenbaar gemaakt en deze heeft Bo-Ex zelf in behandeling genomen. Met 12 huurders is de klacht naar tevredenheid opgelost voordat het tot een zitting kwam. Er zijn begin 2022 nog twee zittingen gepland van klachten die in 2021 zijn ingediend. Bij 7 klachten worden momenteel gezamenlijke onderzoeksvragen uitgewerkt om vervolgens technisch te onderzoeken.

Evaluatie Algemeen Sociaal Plan (ASP)

Bo-Ex is samen met Mitros, GroenWest, SSH en Portaal bezig geweest met de evaluatie van het 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. Er zijn enkele wijzigingen uitgekomen die eind 2021 door de betrokken partijen zijn goedgekeurd. De publicatie van het nieuwe ASP volgt in 2022.

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 bovendien steeds meer kwetsbare mensen in de buurt wonen. De oorzaak is dat mensen met een zorg- of begeleidingsvraag langer zelfstandig blijven wonen én dat er een steeds grotere uitstroom is uit beschermde woonvormen. Deze ontwikkelingen doen een beroep op de zelfredzaamheid van mensen. En dat is niet voor iedereen even eenvoudig. Om te komen tot een inclusieve stad, of liever nog, inclusieve woningcomplexen, bouwen we op de talenten en mogelijkheden van onze huurders.

Naast de reguliere bedrijfsvoering, waarvan de ambities en resultaten een plaats hebben gekregen in de KPI-tabel in hoofdstuk 2, vermeldt het Jaarplan 2021 aanvullende doelen en acties om invulling te geven aan de ambities in onze Ondernemingskoersen om bij te sturen in de ontwikkeling.

| | Concrete actie 2021 | Stand van zaken per 31-12-2021 |
|---|--|---|
| 1 | We voldoen aan de taakstelling voor de huisvesting van statushouders, en Maatschappelijke Opvang Beter Wonen | Binnen het verhuurproces wordt elke lege woning in de eerste instantie aan het team Bijzonder Verhuur gepresenteerd. In de laatste maanden van 2021 hebben we nog veel woningen kunnen toewijzen. Maar helaas hebben we geconstateerd dat we te maken hebben met complicaties zoals leefbaarheid en streefhuurbeleid (te hoge huren). Tussen de woningcorporaties en de gemeente Utrecht wordt inmiddels gesproken over een nieuw verdeel- en toewijzingssysteem |
| 2 | Bo-Ex kent in 2021 een nieuwe huurdersvertegenwoordiging waar we mee samenwerken op basis van gelijkwaardigheid en vertrouwen in elkaar. | Het afgelopen jaar is een groep van vijf huurders gestart met een verkenning voor een tweede huurdersraad. De groep heeft het afgelopen jaar haar best gedaan om de vereniging van de grond te krijgen. Hiervoor heeft ze een aantal onlinebijeenkomsten georganiseerd waar twee keer een tiental huurders op heeft gereageerd. Het feit dat de huurdersraad i.o. niet live met huurders in contact kon treden hebben ze enorm betreurd, desalniettemin zijn ze gewoon verdergegaan in hun proces tot oprichting. Wat in 2022 zal leiden tot een huurdersvereniging naast STOK. |
| 3 | We organiseren minstens 2 activiteiten en momenten waarop huurders elkaar kunnen ontmoeten en leren kennen. | Ook hier speelde COVID-19 parten: wat niet wegneemt dat op 25 november een online dialoog heeft plaatsgevonden, als alternatieve bewonerscommissie receptie. Hoofdthema was hoe gaat het met u in corona tijd. Met huurders, medewerkers Bo-Ex, en de huurdersvereniging i.o. is gesproken wat er zoal speelde in relatie tot elkaar. |
| 4 | We halen minimaal twee keer per jaar informatie op van onze huurders door middel van een klantpanel. | We hebben 2 enquêtes verstuurd naar de huurders van Bo-Ex 1- Digitale dienstverlening van Bo-Ex 2- Lezersonderzoek voor het blad Thuis |

| Concrete actie 2021 | | Stand van zaken per 31-12-2021 |
|---------------------|---|--|
| 5 | We organiseren een netwerkevent voor samenwerkende partijen en professionals. | Vanwege de blijvende COVID-19 maatregelen is dit helaas nog niet gerealiseerd. |

■ Gehaald of prognose in lijn met begroting
 ■ Loopt of doelstelling is met bijsturing te halen
 ■ Niet gehaald of is ook niet te halen

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

Helaas heeft Bo-Ex in 2021 niet kunnen voldoen aan de taakstelling voor de huisvesting statushouders en maatschappelijk opvang. Toch is het gelukt om meer mensen uit deze doelgroep een passende woning te geven in vergelijking met 2020. Bo-Ex probeert elke woning die leegkomt in de eerste instantie te verhuren aan een woningzoekende uit de doelgroep. Wij kunnen hierbij echter meestal alleen gebruik maken van kleine en goedkope woningen, omdat andere woningen niet passend zijn.

In 2021 hebben wij een aanpassing in ons streefhurenbeleid doorgevoerd, omdat bleek dat in bepaalde wijken te weinig woningen voor deze doelgroepen beschikbaar kwam. Hierdoor nam de druk in andere wijken buitenproportioneel toe. Door de beleidsaanpassing is er binnen ons bezit een meer evenredige verhouding gekomen in aanbod van woningen voor verschillende inkomensgroepen. Omdat dit in 2021 effect heeft gehad, zullen wij dit voor 2022 doorzetten.

We doen het samen

In onze samenleving moeten mensen zich zoveel mogelijk zelf kunnen redden. Dat is voor kwetsbare huurders 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 daarom van groot belang. Wij zoeken collega organisaties in de wijk actief op en verbinden professionals in het netwerk, met als centraal onderwerp de huurders.

Onze medewerkers, vooral zij die bij de huurders thuishouden, zijn onze ogen en oren in de buurt. Of het nu gaat om sociaal buurtbeheerders, vaklieden, woonconsulenten, opzichters, projectleiders 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 professionele organisaties op. We sturen aan op het maken van afspraken over zorg en begeleiding voor huurders die dat nodig hebben.

Initiatieven leefbaarheid

Het aantal buurtambassadeurs is vergroot in Zonor en de Hanoidreef en er is gestart met buurtambassadeurs in Leidsche Rijn. Bo-Ex werkt met huurders en vrijwilligers samen in de Ontwikkelplaats Goede Buren Overvecht en de Buurtwerkkamer.

Op verschillende plekken in Oost en Noordoost zijn regentonnen geplaatst om met regenwater planten water te geven en op de Gabriël Metsustraat is een kraan aangebracht voor het onderhoud van de binnentuinen. De Dopplerhof heeft een minibibliotheek gekregen en op de Kruisstraat is de algemene keuken vernieuwd. Op verschillende plekken in de stad zijn huurders ondersteund bij verbindende acties als koffiemomenten en een kersttentie voor senioren.

In Lombok is een groengroep aan de slag gegaan met de vergroening van de wijk en op de Vermeulenstraat is een buurtfeest georganiseerd door de bewoners.

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. Fysieke bijeenkomsten met huurders en huurdersorganisaties hebben we vanwege de COVID-19 maatregelen helaas niet kunnen organiseren maar gaan we, zodra het kan, zeker weer doen. Wel heeft er in het najaar een digitale bijeenkomst plaatsgevonden met alle bewonerscommissies en een delegatie van collega's van Bo-Ex. Met hen spraken we onder andere over duurzaamheid en leefbaarheid.

Huurdersbelangenorganisatie / STOK

De huurcommissie heeft STOK in het gelijk gesteld in de zaak die zij hebben aangespannen met betrekking tot hun erkenning als huurdersorganisatie. STOK moet volgens de commissie gezien worden als huurdersorganisatie. Bo-Ex is vervolgens naar de rechter gestapt voor een uitspraak op dit punt. De zitting was eind december 2021 en heeft ertoe geleid dat partijen een mediation zijn gestart.

In 2021 heeft Bo-Ex STOK beschouwd als huurdersorganisatie en hen ook uitgenodigd mee te praten voor de prestatieafspraken, die STOK uiteindelijk niet heeft ondertekend. Adviesaanvragen zijn gedurende 2021 zowel naar STOK als de bewonerscommissie gestuurd en hun adviezen zijn betrokken bij de verschillende besluiten.

Het afgelopen jaar is een groep van vijf huurders gestart met een verkenning voor een huurdersraad als aanvulling naast STOK. De groep heeft het afgelopen (COVID) jaar haar best gedaan om de vereniging van de grond te krijgen. Hiervoor heeft ze een aantal zoom-online bijeenkomsten georganiseerd waar twee keer een tiental huurders op heeft gereageerd. Het feit dat de huurdersraad i.o. niet live met huurders in contact kon treden hebben ze enorm betreurd, desalniettemin zijn ze verdergegaan in hun proces tot oprichting. Begin 2022 zal dit leiden tot een huurdersvereniging naast STOK.

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 het tweede jaar van de proef is één kandidaat met een middeninkomen toegewezen in Hoograven. Deze kandidaat zal toetreden tot de bewonerscommissie, wat leidt tot de gewenste uitbreiding hiervan. Maar vanwege alle beperkingen door corona heeft de bewonerscommissie hierin nog geen actie ondernomen.

In Overvecht is in het tweede jaar van de proef geen kandidaat met middeninkomen toegewezen, er is hier afgelopen jaar geen geschikte woning voor vrijgekomen.

De proef draagt, ondanks het zeer geringe aantal toewijzingen in 2021, nog steeds bij aan de vooraf gestelde doelen: een bijdrage leveren aan het verbeteren van de leefbaarheid (door sterkere bezetting van de bewonerscommissie in Hoograven dan wel door een toename van het aantal buurtambassadeurs in Overvecht) en om middeninkomens een kans te geven op een woning. Tegelijkertijd heeft de proef door het geringe aantal toewijzingen nauwelijks een verdringend effect op woningzoekenden met lagere inkomens. In 2022 wordt de proef voortgezet.

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 2021 aanvullende doelen en acties om invulling te geven aan de ambities in onze Ondernemingskoersen om bij te sturen in de ontwikkeling.

| Concrete actie 2021 | | Stand van zaken per 31-12-2021 | | | | | | | | |
|------------------------|---|---|-----|------------|-----|----------------|-----|------------------------|----|---|
| 1 | <p>We maken voorbereidende plannen voor de bouw van 407 woningen.</p> <p>Resultaat voorbereidingen december 2021:</p> <table border="1"> <tr> <td>Rijnvliet</td> <td>114</td> </tr> <tr> <td>Ivoordreef</td> <td>159</td> </tr> <tr> <td>Reitdiepstraat</td> <td>156</td> </tr> <tr> <td>Leidsche Rijn (tender)</td> <td>50</td> </tr> </table> | Rijnvliet | 114 | Ivoordreef | 159 | Reitdiepstraat | 156 | Leidsche Rijn (tender) | 50 | <p>Doelstelling behaald en uitvoering is in voorbereiding.</p> <p>Doelstelling behaald en uitvoering is in voorbereiding.</p> <p>Het proces verloopt traag, er is bestuurlijk opgeschaald.</p> <p>Doelstelling behaald en uitvoering is in voorbereiding.</p> |
| Rijnvliet | 114 | | | | | | | | | |
| Ivoordreef | 159 | | | | | | | | | |
| Reitdiepstraat | 156 | | | | | | | | | |
| Leidsche Rijn (tender) | 50 | | | | | | | | | |
| 2 | We werken de plannen voor het optoppen van woningen en het omzetten van garages naar woningen uit tot een concreet voorstel. | Er is een statnotitie in voorbereiding. In februari 2022 wordt deze notitie bij de RVC-audit commissie ingebracht | | | | | | | | |
| 3 | We starten een onderzoek naar de toekomst van onze 2 zorgcomplexen passend in onze portefeuillestrategie. | We hebben dit in 2022 globaal onderzocht maar tot de conclusie gekomen dat afstoten op dit moment financieel niet wenselijk (want niet noodzakelijk) is. Wel zijn we met beide huurders in gesprek over de verhuurbaarheid op langere termijn a.g.v. maatschappelijke ontwikkelingen. | | | | | | | | |
| 4 | We verkopen niet meer dan 6 DAEB-woningen. | Er zijn in 2021 twee DAEB-woningen getransporteerd. Eén DAEB-woning is verkocht in 2021 en zal januari 2022 transporteren. | | | | | | | | |
| 5 | We evalueren en analyseren de slagingskansen per doelgroep in Utrecht samen met gemeente en collega corporaties en stellen indien nodig ons beleid bij. | Actie is komen te vervallen. Om dit samen met gemeente en collega's te doen, bleek te ingewikkeld. In plaats daarvan hebben we in het Jaarplan 2022 opgenomen om een analyse te maken van de toewijzingen op de verdeling over de verschillende doelgroepen. | | | | | | | | |
| 6 | We implementeren assetmanagement en maken complexbeheerplannen, passend in de portefeuillestrategie | Dit loopt maar heeft wat vertraging opgelopen omdat het genereren van een goede dataset meer tijd kostte dan verwacht. Er is een werkgroep gestart en het MT heeft de wijze van implementeren bepaald. In 2022 wordt de dataset verder uitgewerkt en vinden de eerste complexgesprekken plaats. | | | | | | | | |

| Concrete actie 2021 | | Stand van zaken per 31-12-2021 | |
|---------------------|---|--------------------------------|--|
| 7 | We geven het experiment van toewijzing aan hogere inkomens een vervolg. | | Het experiment is in 2021 doorgezet na een tussentijdse evaluatie, maar heeft in 2021 niet of nauwelijks geleid tot toewijzingen aan hogere inkomens. We zullen dit in 2022 opnieuw evalueren. |

■ Gehaald of prognose in lijn met begroting
 ■ Loopt of doelstelling is met bijsturing te halen
 ■ Niet gehaald of is ook niet te halen

De ontwikkeling van onze woningvoorraad

Omvang en samenstelling

De omvang van de woningvoorraad is (bijna) ieder jaar aan wijzigingen onderhevig door nieuwbouw, verkoop of splitsing. Ultimo 2021 beschikte Bo-Ex over 9.049 wooneenheden.

| Type verhuureenheden | DAEB | | Niet DAEB | | Totaal | |
|-----------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | 2020 | 2021 | 2020 | 2021 | 2020 | 2021 |
| Zelfstandige huurwoningen | 8.012 | 8.011 | 229 | 226 | 8.241 | 8.237 |
| Onzelfstandige huurwoningen | 644 | 647 | 0 | 0 | 644 | 647 |
| Intramurale Zorg | 165 | 165 | 0 | 0 | 165 | 165 |
| Totaal woningen | 8.821 | 8.823 | 229 | 226 | 9.050 | 9.049 |
| Bedrijfs onroerend goed | 0 | 0 | 173 | 172 | 173 | 172 |
| Maatschappelijk vastgoed | 70 | 75 | 0 | 0 | 70 | 75 |
| Parkeervoorzieningen | 0 | 0 | 632 | 632 | 632 | 632 |
| Totaal overig | 70 | 75 | 805 | 804 | 875 | 879 |
| Totaal eenheden | 8.891 | 8.898 | 1.034 | 1.030 | 9.925 | 9.928 |

De ontwikkeling van de wooneenheden ten opzichte van ultimo 2020 is als volgt:

- Minus 5 verkochte individuele appartementen / woningen.
- Minus 1 eenheid welke is samengevoegd met een andere
- Minus 4 eenheden welke zijn overgeheveld naar Maatschappelijk vastgoed
- Plus 9 eenheden door splitsing van gezamenlijk bezit met SSH

Verkoop van woningen

| | DEAB | | Niet DAEB | |
|------------------------|-------------|--------------|-----------|--------------|
| | Begroot | Gerealiseerd | Begroot | Gerealiseerd |
| Aantal woningen | 6 | 2 | 2 | 3 |
| Opbrengst | € 2.019.750 | € 955.000 | € 673.250 | € 1.430.000 |
| Kosten | € 328.500 | € 209.374 | € 109.500 | € 310.582 |
| Netto opbrengst | € 1.691.250 | € 745.626 | € 563.750 | € 1.119.418 |

Aantal verkopen

In 2021 hebben er vijf woningtransacties plaatsgevonden, 2 DAEB- en 3 niet-DAEB-woningen. Naast deze

getransporteerde woningen is er nog één DAEB-woning verkocht, die in januari 2022 zal transporteren.

De verkoopopbrengsten per verkochte woning zijn dit jaar opnieuw hoger dan verwacht. Waar tijdens het opstellen van de begroting nog rekening werd gehouden met een stagnatie of zelfs een daling van de verkoopprijzen blijkt het tegendeel inmiddels waar. De woningprijzen in Utrecht zijn wederom flink gestegen. Tel daarbij op de verkoop van relatief grote eengezinswoningen op aantrekkelijke locaties, wat heeft geresulteerd in de hoge verkoopopbrengsten.

Verkoopkosten

De hogere verkoopkosten zijn grotendeels toe te schrijven aan de meerwaardeafdracht. De vijf verkochte eengezinswoningen bevonden zich allen op voormalige erfpachtgronden waar een hoge meerwaarde afdracht over is betaald.

Aantal nieuwe woningen in voorbereiding

Wij richten ons in eerste instantie op onze eigen locaties (Reitdiepstraat en Ivoordreef) en de bouwlocaties in Leidsche Rijn die reeds in ontwikkeling zijn, omdat we daar het snelst tot bouw kunnen komen. Het plan aan de Ivoordreef is in 2021 uitgewerkt en aan het college van de gemeente Utrecht gepresenteerd. We verwachten dat we in het tweede kwartaal van 2022 de bouwvergunning kunnen aanvragen. In 2021 is de sloop van de huidige locatie gestart.

De bouw van 479 woningen in plaats van de oorspronkelijke begrote 407 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. Voor 206 woningen (deelgebied 5) zijn de plannen concreter en is Bo-Ex samen met een ontwikkelaar in gesprek om deze woningen (met een aantal voorzieningen) in één blok te realiseren. Deze woningen zijn ingerekend in onze begroting.

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 woongebouwen op te toppen, een extra verdieping er op te bouwen.

In het sloop/nieuwbouwplan aan de Reitdiepstraat, dat oorspronkelijk bestond uit 84 woningen, zijn nu 156 woningen opgenomen. Het voormalig bedrijventerrein in dit plan maakt plaats voor woningbouw en op het appartementencomplex is een extra bouwlaag in het plan opgenomen. Het sloop/nieuwbouw plan heeft in 2021 vertraging opgelopen vanwege discussies met de gemeente Utrecht.

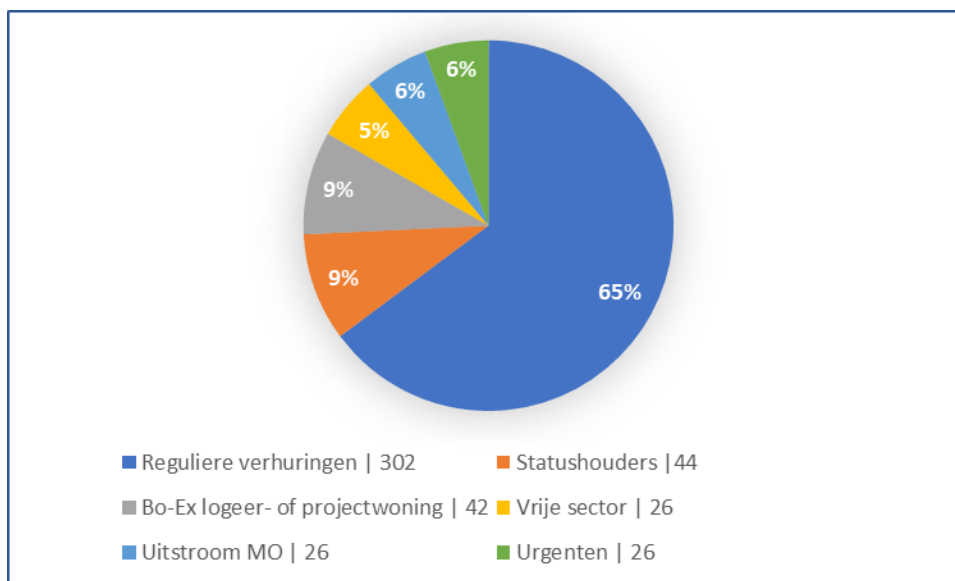
De portefeuillestrategie is in november 2020 definitief vastgesteld. De eerste stappen hierin, de uitruil met SSH en verkoop van het enige complex in Nieuwegein, zijn zelfs al gerealiseerd. Hierdoor kunnen we ons meer focussen op onze doelstelling: het realiseren van zelfstandige woningen in Utrecht. Door deze twee transacties, waar veel tijd en energie in is gaan zitten, is het maken van complexbeheerplannen uitgesteld naar 2022.

Woningtoewijzing zelfstandige woningen

In 2021 kwamen er in totaal 467 zelfstandige woningen beschikbaar voor verhuur. Dat is 2% meer dan in 2020 toen Bo-Ex 458 woningen beschikbaar had voor verhuur. Het aandeel regulier toegewezen woningen in 2021 is met 302 woningen, 65% van de beschikbaar gekomen woningen (308 in 2020).

Daarnaast zijn:

- 70 woningen toegewezen aan statushouders of uittreeders uit de maatschappelijke opvang (2020: 67),
- 26 woningen zijn in de vrije sector verhuurd (2020: 20),
- 26 woningen aan urgenten via WoningNet (2020: 24), en
- 42 eenheden gebruikt voor logeer- of projectwoningen (2020: 39).



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 in 2021 99,3%. (2020: 98,1%)

Inkomenstoets

Sinds 1 juli 2015 moeten woningcorporaties jaarlijks minimaal 80% van hun vrijgekomen sociale huurwoningen toewijzen aan huishoudens met een inkomen tot € 40.040 (prijsspeil 2021). Daarnaast mogen corporaties 10% van de vrijgekomen woningen toewijzen aan huishoudens met een middeninkomen (tot € 44.655). Ook mag Bo-Ex 10% van de vrijgekomen huurwoningen vrij toewijzen.

Bo-Ex koos er ook in 2021 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 en daarbij geen gebruik maken van onze vrije toewijzingsruimte.

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 99,3% 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.

Verhuringen

In 2021 zijn in totaal 1.076 eenheden verhuurd, inclusief onzelfstandige eenheden, parkeerplaatsen, bedrijfsonroerend goed en de woongebouwen in beheer bij SSH. (2020: 1.485; 2019: 1.544; 2018: 1.464; 2017: 1.393).

| Verhuringtype | Totaal aantal 2021 | Aantal t.b.v. verantwoording inkomensstoets |
|--|--------------------|---|
| Zelfstandige DAEB-woningen | 436 | 438 |
| Verhuringen via SSH | 414 | 414 |
| Zelfstandige woningen vrije sector | 26 | |
| Zelfstandige eenheden bruikleenovereenkomst | 3 | |
| Onzelfstandige eenheden | 48 | 48 |
| Verhuring zelfstandige woningen aan Bo-Ex voor eigen gebruik (logeerwoningen voor projecten) | 42 | |
| Bedrijfsruimten | 3 | |
| Bergingen | 10 | |
| Garages | 7 | |
| Parkeerplekken | 46 | |
| Totaal | 1.035 | 900 |
| Intermediaire verhuur | | |
| De Tussenvoorziening (stichting) | 16 | |
| Lister | 18 | |
| Timon | 7 | |
| Eindtotaal | 1.076 | 898 |

Huren

Streefhuurbeleid

In 2019 is het voorstel voor de aanpassing van het streefhuurbeleid vastgesteld. Doel van het nieuwe beleid is om de secundaire doelgroep meer kans te bieden op een woning. Nadat het beleid begin 2020 geïmplementeerd is, bleek later in het jaar 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 een van de oorzaken van deze ongewenste ontwikkeling is: te veel woningen hebben door het nieuwe beleid een streefhuur boven de aftoppingsgrenzen gekregen.

In 2021 is de streefhuur van ruim 1.100 woningen in complexen in Hoograven, Kanaleneiland en Overvecht aangepast. Deze complexen hebben daardoor een betere spreiding over de verschillende streefhuurklassen gekregen. Op portefeuilleniveau heeft deze aanpassing ertoe geleid dat het aandeel woningen met een

streefhuur onder de aftoppingsgrenzen is gestegen, waardoor er meer toegankelijk aanbod voor de primaire doelgroep is gecreëerd. In 2022 wordt doorgedaan met het complexgewijs aanpassen van de streefhuren.

Huuraanpassing 2021

Op 17 februari 2021 heeft de demissionair minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties in de kamerbrief met kenmerk 2021-0000087305 aangegeven uitvoering te geven aan de motie Beckerman c.s., die de regering verzoekt om de huurprijzen in de sociale huursector dit jaar te bevriezen. Dit betekent dat het maximale huurverhogingspercentage voor de gereuleerde huursector op 0% wordt gezet en dat huurders in het gereuleerde segment in 2021 dus geen huurverhoging krijgen. Ook geen inkomensafhankelijke huurverhoging. Dit geldt ook voor kamers, woonwagens en woonwagendplaatsen.

Bovenstaande betekent dat de jaarlijkse huuraanpassing dit jaar beperkt is gebleven tot de verhuringen in het geliberaliseerde segment. Dit gaat over de niet-DAEB woningen, bergingen, garages en parkeervoorzieningen.

Samengevat gelden voor de huuraanpassingen in 2021 de volgende kaders.

- Het maximale huurverhogingspercentage voor de gereuleerde huursector bedroeg 0%;
- Er heeft zich in 2021 geen inkomensafhankelijke huurverhoging plaatsgevonden;
- Voor de jaarlijkse huuraanpassing gold in 2021 een maximale huurverhoging van inflatie + 1 procentpunt per woning. Deze maximaal toegestane huuraanpassing gold, door bevriezing van de huren in het gereuleerde segment, alleen voor verhuringen in het geliberaliseerde segment;
- Het voor de huuraanpassing te hanteren inflatiecijfer is vastgesteld op 1,4%.
- De indexering van de maximale bedragen voor de energieprestatievergoeding (EPV) per 1 juli 2021 is vastgesteld op 1,1%.

| Categorie | aantal | % |
|--|--------|-------|
| Niet-DAEB-woningen | 174 | 2,40% |
| Bergingen, bedrijfsruimten, parkeerplekken etc. | 703 | 2,40% |
| Energie Prestatie Vergoeding en Energie Service Vergoeding | 220 | 1,10% |

Bezwaren inkomensafhankelijke huurverhoging

Bo-Ex heeft in 2021 geen bezwaren ontvangen inzake de (inkomensafhankelijke) huurverhoging.

Huurbetaling

Betalingsachterstand

De totale huurachterstand voor zittende huurders kwam eind 2021 uit op 0,40% en is gedaald ten opzichte van 2020. Toen was de achterstand voor zittende huurder 0,60% (2019: 0,48%).

We blijven ons inzetten 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 was eind 2021 0,09% en is gedaald ten opzichte van vorig jaar: 0,40%. Het jaar daarvoor was dit 0,41%. Ook voor de vertrokken huurders hebben we daarmee in de afgelopen 4 jaar (2017 = 1,3%) veel meer en constant grip op de achterstanden. Daarnaast hebben we afgelopen jaar een verbetering gemaakt in administratieve afboekproces. Ook oude deurwaardersdossiers zijn afgerekend met de vorige deurwaarder.

In 2021 is een totaalbedrag van € 71.866,14 in het derde dossier geplaatst (2020: € 112.000; 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.

Ontruiming

In een aantal gevallen hebben onze inspanningen op het gebied van vroegsignalering en ruimte voor maatwerk niet tot een oplossing geleid. In die gevallen rest dan de ontruiming van de woning. In 2021 zijn er 17 ontruiming aangezegd. We zijn in de uitvoering zeer terughoudend geweest, maar uiteindelijk zijn er over het hele jaar toch 4 uitgevoerd.

Het merendeel van de aangezegde ontruiming werd geannuleerd omdat een huurachterstand volledig is afbetaald of er een redelijke betalingsregeling is overeengekomen. Onderstaand zijn de cijfers schematisch weergegeven.

| Ontruiming | 2021 | 2020 | 2019 | 2018 | 2017 |
|----------------------------|------|------|------|------|------|
| Aangezegd | 17 | 25 | 34 | 35 | 35 |
| Waarvan geannuleerd | 3 | 18 | 28 | 23 | 26 |
| Waarvan doorgang | 4 | 7 | 6 | 12 | 9 |
| Vanwege huurschuld | 2 | 6 | 5 | 10 | 7 |
| Vanwege overlast | 2 | 1 | 0 | 2 | 0 |
| Vanwege hennep | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 |

6. We schalen op in het verduurzamen van onze woningportefeuille

Op het gebied van duurzaamheid heeft Bo-Ex een hulpmiddel waarin wij scenario's kunnen maken om de duurzaamheidsdoelstellingen te realiseren waarbij het maximaal reduceren van CO₂ per geïnvesteerde Euro het uitgangspunt is. Daarnaast zijn wij met "De Renovatieversneller" in RWU- verband met vier andere corporaties en negen vastgoedbedrijven en installateurs een samenwerking aangegaan om zo vanuit een gerichte woningaanpak huurwoningen, sneller en betaalbaar te verduurzamen.

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

| | Concrete actie 2021 | | Stand van zaken per 31-12-2021 |
|---|---|--|---|
| 1 | De impact van het energieplan en de visie op warmtevoorziening wordt in 2021 onderzocht en wij brengen de impact op onze doelstellingen in kaart. Wij blijven hierover met de gemeente Utrecht in gesprek | | De Transitievisie Warmte fase 2 is gepubliceerd. Daaruit blijkt dat de gemeente voor de eerste 10-jaars periode (tot 2030) wijken heeft aangewezen om daar een warmtenet van Eneco aan te leggen. Daaronder valt een zeer groot deel van het corporatie bezit. Met de gemeente en STUW-collega's zal worden onderzocht in welke mate dit realistisch is. |
| 2 | Wij onderzoeken of het haalbaar is om het bestaand warmtenet uit te breiden binnen de landelijk overeengekomen Startmotorkader tussen Aedes en de warmtebedrijven. | | Bo-Ex, Mitros en Portaal hebben in overleg met de gemeente een uitgangspuntenkader opgesteld, voor de onderhandelingen met Eneco over nieuwe aansluitingen. De Transitievisie Warmte van de gemeente gaat uit van het aansluiten van aanzienlijke aantallen woningen op het bestaande warmtenet. De onderhandelingen vallen in de tijd samen met de onderhandelingen over bestaande collectieve aansluitingen van STUW-corporaties. Gezocht wordt naar een effectieve onderhandelingsstrategie. |
| 3 | We betrekken huurders bij het ontwikkelen van een keuzepakket op het gebied van energiebesparende maatregelen. | | <p>Het betrekken van huurders (keuzepakket) op het gebied van energiebesparende maatregelen (verduurzamen) is opgegaan in het (nog vast te stellen) beleidsdocument "Duurzaamheid"</p> <p>Momenteel vindt de interne consultatie van het beleidsdocument Duurzaamheid plaats. De reacties van Strategie en Beleid en Vastgoed zijn inmiddels verwerkt</p> |

| Concrete actie 2021 | | Stand van zaken per 31-12-2021 | |
|---------------------|---|--------------------------------|--|
| 4 | <p>We continueren de samenwerking met de partijen in ons netwerk om te komen tot opschaling in verduurzaming.</p> <p>Zo geven we vervolg aan de isolatie uitdaging en aan De Renovatieversneller.</p> | | <p>Ons experiment met isolerende buitengevel met het consortium is beëindigd. Het consortium kon geen alternatief/oplossing bieden voor de problemen waar zij tegen aan zijn gelopen.</p> <p>In overleg met Mitros en Portaal is besproken om een ander aanbieder in te schakelen die een soortgelijk product heeft aangeboden tijdens de isolatie uitdaging. Zij lopen niet tegen problemen van levering van onderdelen. Wel moeten er nieuwe ankerpunten worden aangebracht. Het herstel van de “oude” ankerpunten is voor kosten van het consortium. In 2022 wordt dit traject verder voortgezet.</p> |
| 5 | <p>Voor de renovatie en groot onderhoud projecten die worden opgeleverd in 2021 is de ambitie deze naar label A te brengen.</p> | | <p>156 woningen zijn na renovatie voorzien van een energielabel, waarvan 145 met een energielabel A of beter. Het betreft woningen van het renovatieproject Lombok. Dit zijn woningen die in het genomen investeringsbesluit zijn doorgerekend op basis van het destijds geldende rekenmethodiek (Nader Voorschrift) in plaats van de huidige rekenmethodiek NTA 8800 waarop de woningen worden afgemeld.</p> |
| 6 | <p>In 2021 komt er een nieuwe energiewaardering rekenmethodiek. We brengen de impact daarvan op onze doelstellingen in kaart en passen we hier indien nodig ons beleid op aan.</p> | | <p>De analyse is in 2021 afgerond en wordt in maart 2022 en gepresenteerd in een van de thema-MT's. De resultaten zijn inmiddels besproken met strategie en beleid. Zeker aangezien de energiewaardering een belangrijk onderdeel is van de woning waardering stelsel. De impact op onze doelstellingen is laag</p> |

| Concrete actie 2021 | | Stand van zaken per 31-12-2021 | |
|---------------------|---|--------------------------------|---|
| 7 | Met de voorbereiding en uitvoering van 2 pilotprojecten (Ivoordreef en Reitdiepstraat) doen we ervaring op in circulair bouwen. | | Op de Ivoordreef heeft circulariteit een prominente plek gekregen. In de planvorming zijn bestaande betonnen gevelelementen opgenomen in de nieuwe gevels die op locatie worden bewerkt en verwerkt. Ook zijn er kozijnelementen verwijderd die wij op andere plekken hebben gebruikt voor onderhoud. De Reitdiepstraat zit in een andere fase maar ook hier doen we ervaring op. |
| 8 | We zorgen er voor dat eind 2021 ons kantoorafval 75% recyclebaar is. | | Het recycling percentage van de afvalstromen voor 2021 bedroeg 56,94% recyclebaar en 43,06% niet recyclebaar. Van het (kantoor) afval is 71,76% gescheiden. Hier ligt nog een verbeteropgave. In 2022 zullen wij bij de medewerkers er meer aandacht aan besteden. |

Gehaald of prognose in lijn met begroting Loopt of doelstelling is met bijsturing te halen Niet gehaald of is ook niet te halen

De verduurzamingsopdracht en ons programma

Om de voorgenomen energietransitie uit te voeren is als doel gesteld in 2021 een woningvoorraad te hebben met energie label B. Deze doelstelling hebben wij in 2021 behaald, ondanks de gewijzigde rekenmethodiek (NTA 8800) die uitgaat van energieverbruik van woningen.

Op weg naar CO₂ neutraal

De mijlpalen en doelen zijn ten opzichte van de ondernemingskoers in 2020 bijgesteld. Wij liggen in 2021 op koers om uiteindelijk in 2050 een duurzame woningvoorraad te hebben die CO₂ neutraal is. Aan de hand van onze vastgoeddata hebben we scenario's bepaald voor de energietransitie. Het scenario waarbij we uitgaan van de meeste CO₂-besparing per geïnvesteerde euro is onveranderd gebleven.

In 2021 heeft de gemeente de transitievisie warmte vastgesteld. Deze visie, waarbij woningen worden afgekoppeld van aardgas voor koken en verwarmen en aangesloten op een warmtenet, wordt toegevoegd aan onze vastgoeddata. Hiermee maken wij de impact van de transitievisie warmte inzichtelijk en maken in 2022 nieuwe scenario's.

Transitievisie Warmte

De gemeente Utrecht heeft een beleidsnotitie geschreven waarin staat hoe de overstap naar aardgasvrije wijken eruit ziet. Dit plan heet de Transitievisie Warmte. Deze notitie bestaat uit twee delen waarvan het laatste deel eind 2021 is gepubliceerd. (De Transitievisie Warmte fase 2) Hieruit blijkt dat de gemeente voor de eerste 10-jaars periode (tot 2030) wijken heeft aangewezen om woningen aardgasvrij te maken en een warmtenet aan te leggen. In deze periode wordt een zeer groot deel van het totale corporatiebezit in de stad aangepakt, is het doel. Met de gemeente en STUW-collega's zal in 2022 een uitgangspuntenkader uitgewerkt worden om zo invulling te geven aan de Transitievisie Warmte. Voor Bo-Ex moet de betaalbaarheid voor onze huurders in deze transitie een prominente plek hebben. Ook wordt onderzocht in welke mate de eerste 10-jaarsplanning realistisch is.

Gebruik van data

Om dit voor Bo-Ex uit te werken zal de Transitievisie Warmte in 2022 aan onze vastgoeddata worden toegevoegd. Hiermee maken wij de impact van de Transitievisie voor onze woningvoorraad inzichtelijk en vertalen dit naar scenario's voor de reguliere onderhoudswerkzaamheden of bij groot onderhoud.

De Utrechtse Renovatieversneller.

In 2021 is de subsidieaanvraag afgewezen ondanks de steun van BZK/RVO. De Utrechtse Renovatieversneller is een samenwerking die in gang is gezet tussen corporaties en marktpartijen, met als doel goedkopere en betere maatregelen voor verduurzaming te behalen.

Ondanks deze afwijzing zijn we met alle deelnemers binnen de renovatieversneller wel doorgedaan met de doorontwikkeling van de renovatieversneller. Voor Bo-Ex is voornamelijk de variantenstudie 'in een dag een procesoptimalisatie' geschikt om daarmee, op basis van ons strategisch kader, snel diverse scenario's te kunnen genereren. In 2022 werken wij een renovatiecomplex op basis van de variantenstudie verder uit. Daarnaast zijn er ook weer nieuwe mogelijkheden om voor subsidies in aanmerking te komen. Dit is wel afhankelijk van hoe dit zich verhoudt met de komende afschaffing van de verhuurderheffing.

De isolatie uitdaging

De isolatie uitdaging is een innovatiewedstrijd in samenwerking met Mitros en Portaal waarbij 40 marktpartijen zijn uitgedaagd om op een slimmere en efficiëntere manier buitengevels te isoleren, dan nu gebruikelijk. Met de drie winnaars van deze uitdaging heeft elke corporatie een proefwoning ter beschikking gesteld aan een winnaar.

De uitdaging van Bo-Ex, een isolerend pakket aan de buitengevel, is in 2021 voortijdig beëindigd. De partijen waren niet in staat om oplossingen te bieden voor de problemen waar zij tegen aan zijn gelopen. Een toeleverancier stopte met het leveren van grondstoffen en de fabrikant is kort daarop is gestopt met het doorontwikkelen voor woningen.

Besloten is om een ander aanbieder in te schakelen die tijdens de isolatie uitdaging een soortgelijk product heeft aangeboden. In 2022 wordt dit traject verder voortgezet.

Energiebesparing voor en door onze huurders

Het betrekken van huurders (keuzepakket) op het gebied van energiebesparende maatregelen (verduurzamen) is opgegaan in het beleidsdocument Duurzaamheid. Eind 2021 is de consultatie van het beleidsdocument gestart. In 2022 wordt het beleidsdocument Duurzaamheid vastgesteld

Henriettedreef

Dit innoverend project van 58 woningen in een woongebouw van 10 lagen, is afgerond waarmee de eerste energieleverende hoogbouwflat in Europa is gerealiseerd. Het doel om meer energie op te wekken dan de huurders verbruiken, is hiermee behaald waarmee de woonlasten van onze huurders lager worden.

Dit project is onder leiding van het Utrecht Sustainability Institute (UCI) uitgevoerd met verschillende consortiumpartijen. De opgedane kennis en de geleerde lessen, waaronder de communicatie met huurders uit dit project, worden gebruikt om toekomstige hoogbouwflats te verduurzamen.

Circulair bouwen

In de planvorming van Ivoordreef en Reitdiepstraat is circulariteit als doelstelling opgenomen.

Ivoordreef

Tijdens de sloop van de Ivoordreef, 174 woningen in een woongebouw van 10-hoog, wordt hiermee rekening gehouden. Diverse materialen krijgen een nieuwe bestemming zoals de kozijnen. Ook worden gevelementen geïntegreerd in de nieuw te bouwen woningen.

Reitdiepstraat

De doelstelling maakt deel uit van de planvorming sloop/nieuwbouw. 81 woningen en een loods worden vervangen door circa 156 woningen.

Ons kantoorafval verminderen

Naast onze woningvoorraad kijken we ook naar onze bedrijfspanden. Onze ambitie is een 100% circulaire bedrijfsvoering. Ook hier spreken we concrete tussenstappen af. In 2021 is uiteindelijk 57% van het afval recyclebaar gebleken in plaats van ons gestelde doel van 75%. (2020: resultaat 60%)

7. Onze organisatie en onze medewerkers

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. We werken procesgericht, over afdelingsgrenzen heen, voor goede resultaten. Om dit te kunnen bereiken heb je medewerkers nodig die veerkrachtig en wendbaar zijn. Wij gaan door met de al ingezette Lean-methodiek voor optimalisatie van onze processen. Ook het projectmatig werken levert daar een bijdrage aan.

Niet alleen werken wij conform onze drie Kernwaarden maar ook willen wij, in alles wat wij doen, kwaliteit leveren. Dit is voor de organisatie en haar medewerkers een grondhouding. Om onze ambities waar te maken, zullen we ons HR-beleid meer strategisch gaan inzetten, zorgen wij ervoor dat onze 'data op orde' zijn, werken wij bevlogen en zorgen voor een goede interne en externe communicatie.

De huurder centraal
Geven en nemen van verantwoordelijkheid
Saamhorigheid

| Concrete actie 2021 | | Stand van zaken per 31-12-2021 | |
|---------------------|--|--------------------------------|--|
| 1 | Minstens 10 medewerkers hebben een ontwikkelassessment of talentonderzoek gedaan. | | In totaal hebben 13 medewerkers een assessment ondergaan in 2021. Daarbij hebben 7 medewerkers een ontwikkel- en 6 medewerkers een talentassessment gedaan. De gestelde kpi voor dit jaar is dan ook gerealiseerd. |
| 2 | De medewerkers worden betrokken bij het verinnerlijken van onze kernwaarden om tot een herkenbaar waardegedreven cultuur te komen. We stellen daartoe een plan van aanpak op om te komen tot een 'aligned workforce'. | | Helaas heeft het dialoog met alle medewerkers niet meer eind 2021 kunnen plaatsvinden i.v.m. de aangescherpte coronamaatregelen. Wel is er een kernwaardenpoll uitgezet tijdens de kerstbijeenkomst en hebben de kernwaarden centraal gestaan in de korte dialogen tijdens de kerst- en nieuwjaarsbijeenkomst. Op deze wijze hebben we getracht de kernwaarden 'levend te houden'. Voor 2022 zal een jaarplan worden opgesteld door de stuurgroep. |
| 3 | Vitaliteit en – de uitkomsten van - het preventief medisch onderzoek (PMO) krijgen nadrukkelijk de aandacht om de inzetbaarheid van onze medewerkers te verbeteren. Daartoe wordt het vitaliteitsbeleid opgesteld en is het preventief medisch onderzoek uitgevoerd. | | Medio november/december heeft het PMO plaatsgevonden waaraan z'n 53% van alle medewerkers heeft deelgenomen. De resultaten hiervan worden medio januari 2022 verwacht. Omdat deze resultaten mede een belangrijke input vormen voor het vitaliteitsbeleid, hebben we onze ambitie hiertoe helaas niet kunnen realiseren dit jaar. In 2022 zullen we hier een vervolg aan geven samen met de vitaliteitswerkgroep. |
| 4 | Nieuwe medewerkers worden geworven op basis van hun bijdrage aan onze kernwaarden. Daartoe wordt binnen het wervingstraject de kernwaarden als toetssteen opgenomen. | | Doelstelling behaald. Dit is en blijft een continu proces, waarbij nieuwe medewerkers voortdurend worden getoetst op hun bijdrage aan onze kernwaarden. |

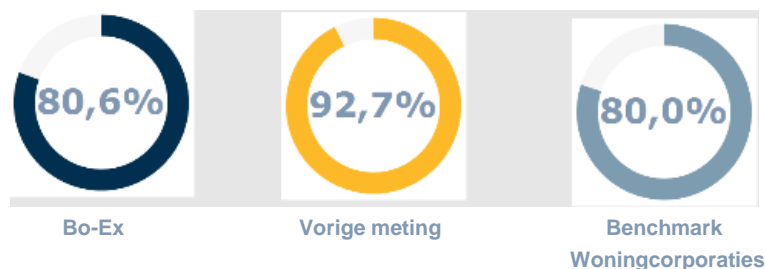
| Concrete actie 2021 | | Stand van zaken per 31-12-2021 | |
|---------------------|---|--------------------------------|--|
| 5 | Iedere afdeling levert twee eigen stuurrapportages op. | | Drie afdelingen hebben een of meer eigen rapportages gebouwd. Daarmee is een goed start gemaakt met het zelf ontwikkelen van de rapportages. Nu is het een kwestie van doorzetten. |
| 6 | De werkgroep Business Intelligence (BI) levert 5 stuurrapportages op basis van gevalideerde data met de standaard Power BI. | | Doelstelling behaald. De stuurrapportages zijn werkende en worden continu gevalideerd. Verder hebben circa 8 medewerkers de cursus Power BI gevolgd. Dit moet zorgen voor een verdere interne kennisopbouw van Power BI. |

Gehaald of prognose in lijn met begroting Loopt of doelstelling is met bijsturing te halen Niet gehaald of is ook niet te halen

Naast de reguliere bedrijfsvoering, waarvan de ambities en resultaten een plaats hebben gekregen in de KPI-tabel in hoofdstuk 2, vermeldt het Jaarplan 2021 aanvullende doelen en acties om invulling te geven aan de doelen in onze Ondernemingskoers en om bij te sturen in de ontwikkeling.

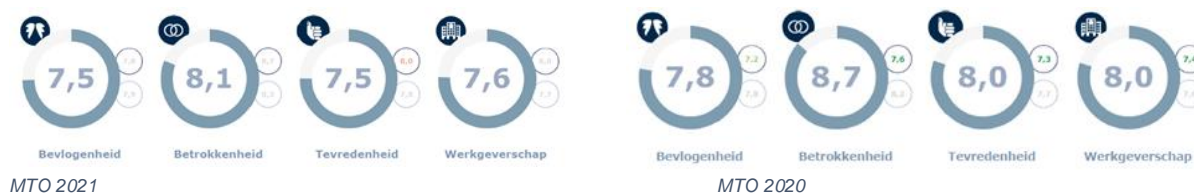
MTO

In het kader van de organisatieontwikkeling hebben we in 2021 ons vierde Medewerkers Tevredenheid Onderzoek (MTO) gehouden. De grafiek geeft het deelname percentage aan het onderzoek:



In totaal heeft 80,6% van onze medewerkers deelgenomen aan het onderzoek. Na 2 jaar achter elkaar (2019 en 2020) een hogere respons te hebben gekend, zagen we dit jaar (2021) een daling in de deelname. Echter het responsniveau is nog altijd vergelijkbaar aan die van de benchmark van woningcorporaties.

Hieronder worden de belangrijkste resultaten weergegeven.



De resultaten uit het MTO 2021 zijn op alle vier de onderdelen iets gedaald. Hierbij zijn er tussen de afdelingen verschillen: één afdeling scoort boven, vier afdelingen scoren rond het gemiddelde en één afdeling scoort onder het gemiddelde van de organisatie en/of benchmark. Met betrekking tot die laatste afdeling is dan ook een ontwikkeltraject met behulp van een externe adviseur ingezet.

De belangrijkste drie punten van trots zijn:

1. Organisatie waardeert haar medewerkers
2. Leidinggevende motiveert in werk
3. Leidinggevende stimuleert samenwerking ander teams

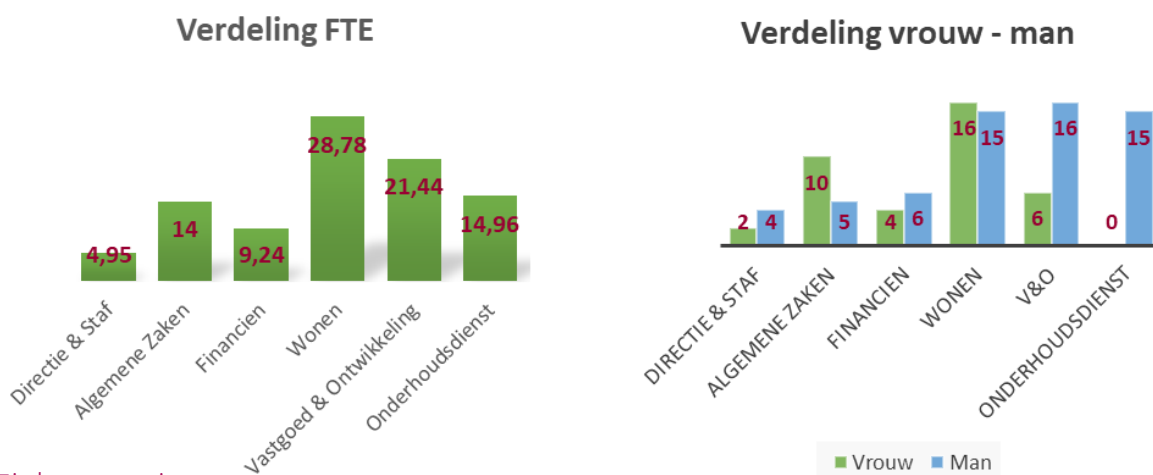
De belangrijkste drie verbeterpunten zijn:

1. Kans krijgen tot presteren
2. Tevreden over leidinggevende
3. Leidinggevende geeft het goede voorbeeld

De resultaten van het onderzoek zijn tijdens de medewerkersbijeenkomst van april 2021 gepresenteerd op organisatie- en afdelingsniveau. De leidinggevendenden zijn vervolgens binnen hun afdelingen aan de slag gegaan met deze resultaten.

Bezetting

Eind 2021 bedroeg het aantal medewerkers in voltijdseenheden 93,37 (2020: 92,1) Dit komt overeen met 99 medewerkers in dienst (2020: 100). Eind 2021 bestonden er 3 vacatures. De personeelsbezetting bestond toen uit 38 vrouwelijke en 61 mannelijke medewerkers. De bezetting over de afdelingen liet het volgende beeld zien:



Ziekteverzuim

Het totaal ziekteverzuim over 2021 bedroeg 7,41% en daarmee is het doel voor 2021 van 6,50% niet gehaald.

Het totaal ziekteverzuim is ten opzichte van 2020 met 1,65% gestegen. Dit komt voornamelijk door een toename in het middellang verzuim (+0,52% t.o.v. 2020) en langdurig verzuim (+1,07% t.o.v. 2020).

Het kortdurend verzuim is vrijwel gelijk gebleven ten opzichte van 2020 (+0,06%).



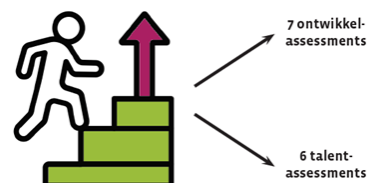
| | |
|--------------------------|--------------|
| Ziekteverzuim kort: | 0,55% |
| Ziekteverzuim midellang: | 1,13% |
| Ziekteverzuim lang: | 5,73% |
| Totaal: | 7,41% |

In het afgelopen jaar is er geen aanwijsbare relatie gevonden tussen verzuim in relatie tot werk of werkdruk. Vanuit de samenwerking met onze arbodienst sturen we op het terugbrengen van verzuim, in het bijzonder langdurig verzuim. De bedrijfsarts vervult hierin een belangrijke rol als het gaat om het bepalen van de belastbare mogelijkheden. Gedurende dit gehele traject blijven we in nauw contact met de zieke medewerker, kijken naar de inzetbaarheid van hem/haar en zetten een concreet re-integratietraject uit. Daarnaast sturen we ook op het voorkomen van uitval van medewerkers door de inzet van coaching, informatieve bijeenkomsten (bv. werken tijdens de COVID-periode) en de mogelijkheid tot het preventief bezoek van het spreekuur van de bedrijfsarts.

Ontwikkeling

2020 hebben we een nieuwe gesprekscyclus geïmplementeerd bestaande uit een ontwikkel- en reflectiegesprek. Hierin staat het formuleren van persoonlijke doelen in relatie tot die van de organisatie, afdeling en eigen persoonlijke ontwikkeling in centraal. Daarnaast wordt een aantal thema's besproken waaronder vitaliteit, integriteit en samenwerking. Het afgelopen jaar heeft voornamelijk in het teken gestaan in 'het ons verder eigen maken' van deze nieuwe cyclus. Daarnaast staat er een algehele evaluatie gepland voor begin 2022.

Het afgelopen jaar hebben we de inzet van ontwikkel- en talentassessments binnen de organisatie geïntroduceerd. Een ontwikkelassessment hebben we ingezet voor medewerkers die inzicht wilden krijgen in hun ontwikkeling binnen de huidige functie of toekomstige functie. Een talentassessment is ingezet voor medewerkers die nog niet z'n goed inzicht hadden in waar hun talenten liggen en welke functies daarbij passen.



In 2021 hebben in totaal 13 medewerkers hiervan gebruik gemaakt waardoor het gestelde doel is gehaald. De assessments zijn afgenomen door een extern bureau. De resultaten zijn vervolgens besproken met de leidinggevende en HRM en vormen een belangrijke input voor de vervolggesprekken met de leidinggevende. In dit proces blijft de medewerker in de regie van zijn/haar persoonlijke ontwikkeling.

Daarnaast hebben we ook het gebruik van een POP (Persoonlijk Ontwikkel Plan) binnen de organisatie gestimuleerd en daar waar het noodzakelijk was het gebruik van een Verbeterplan. Beide dragen ertoe bij om concrete afspraken te maken over welke ambities of ontwikkeldoelen in een bepaalde periode gerealiseerd moeten worden, hoe een medewerker zich daartoe wil ontwikkelen en wat daarvoor nodig is. Samengevat heeft het afgelopen jaar in het teken gestaan van het belang van continue ontwikkeling en zal ook een belangrijk speerpunt zijn voor het komend jaar.

Vlootsschouw

Ook het afgelopen jaar hebben we opnieuw een vlootsschouw gemaakt, waarbij we de performance en het potentieel van medewerkers in kaart brengen in relatie tot die van de organisatieontwikkeling. Daar hebben we het afgelopen jaar ook een zogenoemde 'loodschouw' aan toegevoegd, waarbij we in kaart brengen hoe de verhouding van 'karttrekkers', 'karzitters' en 'karhangers' zich binnen de organisatie verhoudt. Beide zijn besproken tijdens een thema MT. De individuele acties die hieruit voortvloeien vormen een onderdeel van de gesprekken met de leidinggevendenden. Het betreft een continu proces van monitoring en opvolging.

In- door en uitstroom

Het afgelopen jaar hebben we aandacht besteed aan de verbetering van ons instroombeleid. Een goed introductiebeleid en 'een warm welkom' zijn belangrijk voor nieuwe medewerkers om zich snel thuis te voelen bij de organisatie en inzetbaar te zijn.

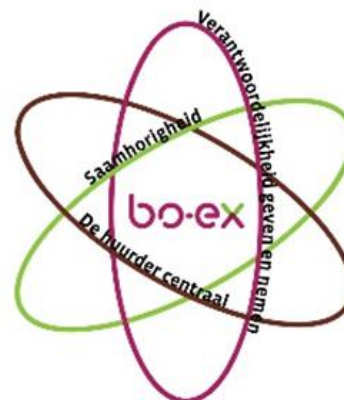
Verder hebben een stagebeleid ontwikkelt dat ertoe moet bijdragen dat we organisatie breed kwalitatief goede stageplaatsen beschikbaar stellen. Hierdoor kunnen studenten in de praktijk leren om adequaat en zelfstandig te functioneren en zich verder persoonlijk kunnen ontwikkelen. Voor de organisatie levert dit een frisse blik, nieuwe kennis, nieuw talent, efficiency en bovenal draagt het bij aan een positief imago als werkgever.



Bij een organisatie die in ontwikkeling / beweging is stromen ook medewerkers uit. Een goed uitstroombesluit en een 'goed afscheid' zijn belangrijk in het kader van goed werkgeverschap. Met al onze vertrekkende medewerkers hebben wij een exitgesprek om zo inzichtelijk te krijgen wat de voornaamste reden van vertrek is. In het afgelopen jaar waren dit verschillende situaties/beweegredenen en was er geen rode draad herkenbaar in onze uitstroom.

Kernwaarden

In het 1^e kwartaal van 2021 is er een Plan van Aanpak gemaakt in samenwerking met een extern bureau om de kernwaarden bij medewerkers meer te laten leven en verinnerlijken. Dit plan is begin het 2^e kwartaal goedgekeurd door de stuurgroep en het MT. Vervolgens is het plan voor de zomer aan alle medewerkers gepresenteerd. Verder is de naam 'Kernreactie' voor het project geformuleerd en een bijpassend logo gemaakt.



Het doel was om na de zomer met alle medewerkers in dialoog te gaan over de kernwaarden onder begeleiding van het externe bureau. Echter door Covid-19 en de aangescherpte maatregelen (lockdown) hebben deze dialogen helaas niet plaatsgevonden. Zodra de omstandigheden het weer toelaten, worden deze dialogen alsnog begin 2022 georganiseerd.

Desondanks is er tijdens iedere medewerkbijeenkomst volop aandacht besteed aan dit onderwerp om iedereen daarin betrokken te houden. Tijdens de laatste bijeenkomst van het jaar is eveneens een poll uitgezet bij alle medewerkers m.b.t. ontwikkeling van de kernwaarden. Dit leverde belangrijke informatie die de stuurgroep zal gebruiken bij het formuleren van het jaarplan voor 2022. Verder is er een aantal podcasts opgenomen met medewerkers waarin zij vertellen hoe zij de kernwaarden vertalen in hun dagelijks werk.

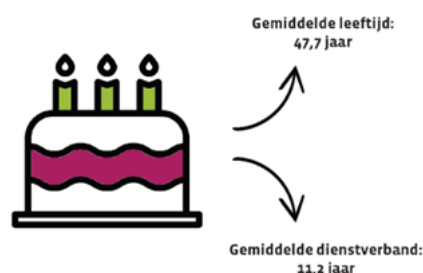
Vitaliteit

Een ander speerpunt in 2021 was het formuleren van een vitaliteitsbeleid in samenwerking met de vitaliteitswerkgroep.

Er is door werkgroep vooral aandacht besteed aan hoe we medewerkers enerzijds bewust kunnen maken van hun vitale gesteldheid, bijvoorbeeld door de inzet van de Vitascan. En anderzijds wat je als medewerker kunt doen om je vitaliteit te verbeteren, bijvoorbeeld met behulp van de Vitaliteitsschijf. Daarnaast hebben we ook dit jaar als organisatie weer deelgenomen aan de Nationale Week van de Vitaliteit. Het thema van 2021: van COVID naar GOFIT!



Verder heeft er eind 2021 een Periodiek Medisch Onderzoek plaatsgevonden waaraan 53% van alle medewerkers heeft deelgenomen. Het doel hiervan is om een beter inzicht te krijgen van de vitale gesteldheid van onze medewerkers en waar eventuele risico's of aandachtsgebieden liggen. De medewerkers hebben tijdens een gesprek met een medisch assistent direct hun individuele resultaten teruggekoppeld gekregen, besproken en eventuele adviezen gekregen voor een vitaler leven. De organisatieresultaten en terugkoppeling daarvan worden begin 2022 verwacht. Omdat de uitkomsten van dit onderzoek gezien kunnen worden als een zogenoemde 'nulmeting' en een belangrijke input vormen voor het formuleren van een



vitaliteitsbeleid, hebben we ons doel van dit jaar moeten bijstellen naar volgend jaar.

Vanuit goed werkgeverschap vinden we het belangrijk dat onze medewerkers gezond en vitaal de eindstreep halen. Het afgelopen jaar zijn er geen medewerkers met pensioen gegaan. Wel hebben 2 medewerkers gebruik gemaakt van het Generatiepact. Het komend jaar zullen we ook meer aandacht besteden aan de bewustwording bij medewerkers die ervanuit ons pensioenfonds ook zijn om eerder te stoppen met werken. Beter gezegd 'het nemen van regie' in wat medewerkers nodig hebben om gezond de eindstreep te halen.

Verbeterde en sneller beschikbare stuurrapportages

In 2020 zijn vijf stuurrapportages omgezet naar 'Microsoft Power BI'. Deze belangrijke stuurrapportages zijn in 2021 verder gestandariseerd en worden continu gebruikt. Ter bevordering van actualiseren en continu verbeteren van de (stuur)rapportages is er een werkgroep in het leven geroepen om het gebruik van de (stuur)rapportages op alle afdelingen te begeleiden en te bevorderen.

Als onderdeel daarvan is voor 2021 afgesproken dat elke afdeling – naast de stuurrapportages – twee nieuwe werkende rapportages in gebruik moet hebben genomen. Dat is deels gelukt. Met de stuur- en overige rapportages wordt ook de data steeds beter op juistheid gecontroleerd. Het continu valideren van de gegevens en de onderliggende data die in de rapportages gebruikt worden zorgt daarvoor.

I&A beheerorganisatie

Onze interne processen zijn nog niet voor de volle 100% optimaal, efficiënt en effectief ingericht in Dynamics Empire en aanverwante applicaties. Om dit verder te optimaliseren, hebben we in gedurende 2021 een aantal activiteiten in gang gezet.

1. In 2021 hebben we "Best practise procesmodel" van Cegeka aangeschaft. Hierin staan de processen en systeeminstructies beschreven. De processen zijn gebaseerd op CORA. Deze processen worden naast de Bo-Ex processen gelegd en geoptimaliseerd. In 2022 starten we met daadwerkelijk optimaliseren van de processen.
2. Aan de processen zijn proceseigenaren en kerngebruikers gekoppeld. Indien nodig koppelen aan deze processen we ook een projectexpert. Vanaf september 2021 is er een 6-tal kerngebruikers aangesteld die elk gemiddeld 8 uur per week bezig zijn met kerngebruikerstaken.
3. In oktober 2021 hebben een aantal medewerkers een cursus Power BI gevolgd. Zij zijn met hulp van CNS begonnen om rapportages voor Bo-Ex te ontwikkelen. In 2022 wordt hier een vervolg aan gegeven.

KOVRA

In oktober 2021 is Bo-Ex live gegaan met de KOVRA koppeling. Met behulp van deze koppeling worden de opdrachten (reparatieverzoeken) direct doorgestuurd naar de leverancier (aannemer). De leverancier kan direct de opdracht in behandeling nemen en uiteindelijk de factuur via deze koppeling terugsturen. Op dit moment werkt een leverancier met deze koppeling. Vanaf 2022 zullen er meerdere aannemers volgen.

Aedes-Benchmark (over 2020)

De Aedes-benchmark 2021 onderscheidt vijf prestatievelden: Huurdersoordeel, Bedrijfslasten, Duurzaamheid, Onderhoud & verbetering en Beschikbaarheid & betaalbaarheid. Elk prestatieveld bestaat uit een 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.

| | 2021 | 2020 | 2019 | 2018 | 2017 | 2016 | 2015 |
|-------|------|------|------|------|------|------|------|
| Score | CC | CC | CC | CB | CB | CA | BA |

| Resultaten | 2021 | | | 2020 | | |
|--|-------|---------------|-----------|----------|---------------|-----------|
| Benchmarkpositie | Bo-Ex | Gemidd sector | Uw letter | Uw score | Gemidd sector | Uw letter |
| Prestatieveld Huurdersoordeel | | | C | | | C |
| Nieuwe huurders | 7,2 | 7,7 | C | 7,1 | 7,7 | C |
| Huurders met reparatieverzoek | 7,2 | 7,7 | C | 7,2 | 7,7 | C |
| Vertrokken huurders | 6,9 | 7,6 | C | 7,5 | 7,5 | C |
| Prestatieveld Bedrijfslasten | | | | | | |
| Geharmoniseerde beïnvloedbare netto bedrijfslasten | 954 | 846 | C | € 1.028 | € 828 | C |
| Prestatieveld Duurzaamheid | | | B | | | B |
| Prestatieveld Onderhoud & Verbetering | 2.898 | 2.727 | B | € 2.498 | € 2.516 | B |
| Prestatieveld Beschikbaarheid | | | B | | | A |
| Betaalbaarheid | | | C | | | C |
| Huisvesten doelgroepen | | | C | | | B |

Het rood-oranje tabelletje toont dat Bo-Ex niet stijgt in de Aedes Benchmark. Beschouwing van de onderliggende informatie, de blauwe tabel, levert ons de volgende inzichten.

Huurdersoordeel

Duidelijk is dat dit een weerbarstig onderdeel is waarbij het tijd kost om de resultaten structureel te verbeteren. In 2020 waren we op de goede weg, maar zeker voor de vertrokken huurders zijn we in 2021 weer teruggezaakt. Dit kan te maken hebben met de dienstverlening van de aannemers, waardoor we ook genoodzaakt waren om van een van hen afscheid te nemen.

Bedrijfslasten

Zoals bekend zijn de bedrijfslasten bewust in 2018 en 2019 (benchmark 2019 en 2020) gestegen. Dit had onder andere te maken met het nieuwe logo en huisstijl, de investeringen in automatisering en advies- en inhuurkosten om een stevige impuls te geven aan de organisatieontwikkeling. Inmiddels zitten we, door strakke sturing, weer op een voor Bo-Ex 'normaal' niveau en dit niveau is ook in de begroting doorgerekend. We zitten echter nog wel op een C-niveau. We verwachten dat de kosten landelijk verder zullen toenemen en we daardoor, blijvend op het niveau van de kosten in 2020, uiteindelijk op een B zullen uitkomen.

Duurzaamheid

Voor duurzaamheid doen we het beter dan gemiddeld in de sector. Dat is voor een stadse corporatie met relatief oud bezit een mooie prestatie. Inmiddels zijn we iets ingehaald door de rest van de sector waardoor we van A naar B zijn gegaan, maar nog altijd zitten we boven het gemiddelde. Het is goed dat niveau te behouden.

Onderhoud en verbetering

Ook hier zitten we al een tijd op een B, wat gezien het bezit een prima score is. Wel zijn de lasten voor onderhoud in 2020 sterk gestegen. Dat was bekend (zie ook Tertiaalrapportages en jaarrekening). We zitten hierdoor net iets boven het gemiddelde. Nog steeds voor een stadse corporatie met oud bezit, geen slecht resultaat. Wel is sturing op onderhoudslasten flink aangescherpt en willen we het niveau constant houden.

Beschikbaarheid

Op beschikbaarheid 'scoren' we een B. Het wisselt nogal per jaar en is afhankelijk van nieuwbouw, verkoop, huurbeleid etc.

Betaalbaarheid

Voor betaalbaarheid zitten we aan de hoge kant. Onze huurprijs ligt €19 boven het gemiddelde. Wat voor een corporatie in de stad met een relatief hoge mutatiegraad niet heel onlogisch is. Het is wel iets om alert op te blijven. Door renovaties en verduurzaming staan immers de huren onder druk.

Bestuur

Het Bestuur werd gedurende 2021 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

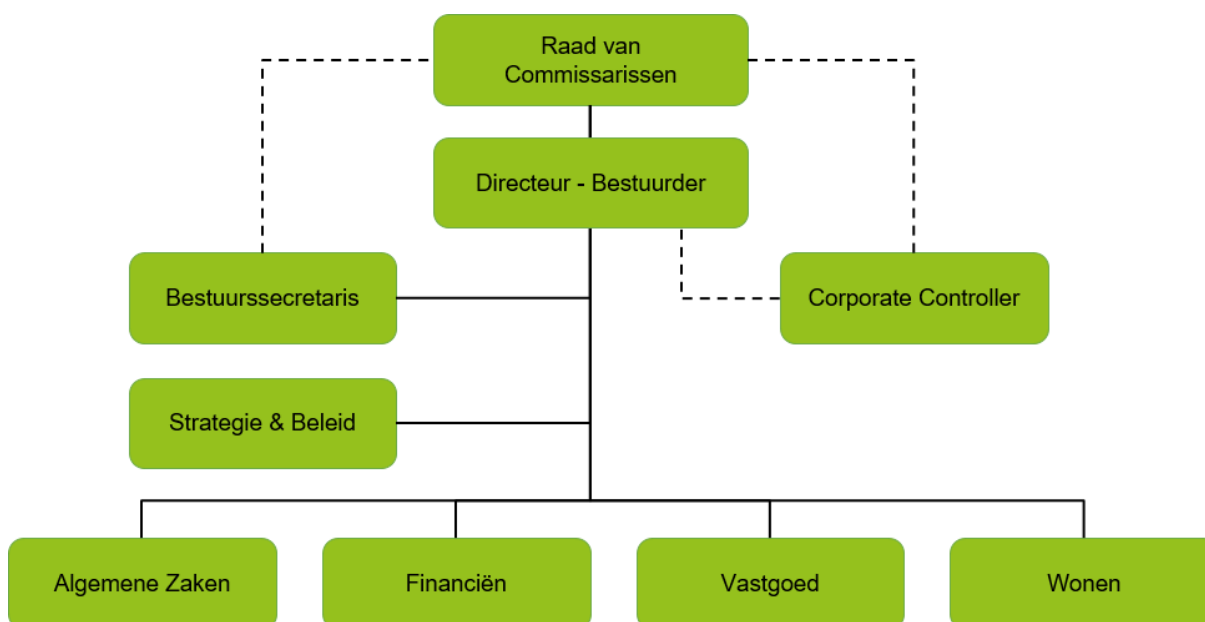
De organisatie van Bo-Ex is opgebouwd uit vier afdelingen. Dat zijn ultimo 2021 de afdelingen Algemene Zaken, Financiën, Vastgoed & Ontwikkeling en de afdeling Wonen. Verder kent de organisatie nog een stafafdeling Strategie & Beleid dat direct onder het Bestuur valt.

Het managementteam bestond per 31 december 2021 uit:

| | |
|----------------------|------------------------|
| Lutina Terpstra | Manager Wonen |
| Henk Kerlien, mr. | Manager Algemene Zaken |
| Ron van den Heuvel | Manager Vastgoed |
| Hans van der Ven, QC | Manager Financiën |

In de opzet van de werkorganisatie zelf is gedurende 2021 geen wijziging opgetreden.

De organisatiestructuur van Bo-Ex is gedurende 2021 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.

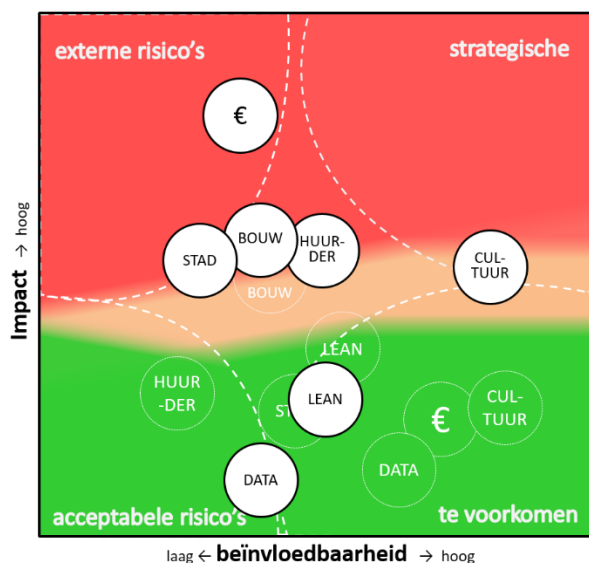
De corporate controller heeft de functie van onafhankelijk controller voor drie corporaties. De corporate controller heeft arbeidsrelatie met Bo-Ex. Er is een detacheringsovereenkomst met Provides en Het Gooi en Omstreken. Eind 2021 fuseerde Provides met Groenwest Wonen en verviel die detachering. Begin 2022 is woningstichting Barneveld als derde corporatie opgenomen in de detacheringsovereenkomst.

Een aandachtspunt voor 2021 was het inrichten van de controllers als tweede lijn. Zij functioneerden 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 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 sence of urgency' zit ook bij de eerste lijn. De corporate controller heeft daar met het MT in 2021 volle aandacht aan geven. De inrichting van de tweede lijn is nog gaande en krijgt in 2022 een vervolg.

Risicomanagement

RISICO ONTWIKKELING



De wit belijnde cirkels met daarin de witte teksten dateren van het jaarverslag 2020.

De witte vlakken met daarin zwarte tekst is de stand per december 2021.

Het werken aan onze cultuurwaarden is bemoeilijkt door twee jaar COVID-19. Uit het voorwoord zijn de redenen te herleiden.

De meer externe risicofactoren voor Stad, Bouw, Geld en Huurder verlangen veel inspanning om die beheersbaar te maken en erop in te spelen. Binnen de mogelijkheden van het bestuur en de managers wordt voortdurend bijgestuurd.








| Thema | Stip in 2023 | Risico (gebeurtenis(sen)) | Huidige maatregelen | Aanvullende maatregelen |
|-----------------------------|---|--|--|--|
| 1. (Bouw) Onze bouw-ambitie | Meegroeien met de stad naar rato 17% aandeel. | Bo-Ex moet concurreren met commerciële vastgoedpartijen en corporaties bij verwerving van locaties. Er zullen door Bo-Ex geen nieuwe woningen gebouwd worden. | Invloed loopt via lobby van STUW. Productieoverleg met gemeente om knelpunten op te lossen. Consequenties aantonen en de confrontatie opzoeken. Eigen locaties beter benutten. Provincie lobby. Businesscase sociale woning bij en met gemeente. Extra projectleiders ingezet. Capaciteit uitgebreid. Gedragen als ontwikkelaar voor het sociale domein bij de gemeente en de | Voortgang in de projectontwikkeling bij gemeente krijgen, bespreken met gemeente. Eenduidige beeldkwaliteitshandboek (Gemeente) (gebiedsontwikkeling gemeentelijk niveau) PUB erbij. Gesprekken met raadsfracties om noodzaak te benadrukken. Op je qui-vive zijn. Onmiddellijk acteren. Escaleren waar nodig. Alle informatie moet er zijn en neerleggen, geen achterstand. Wethouder(s) inhoudelijk bijpraten. |

| Thema | Stip in 2023 | Risico (gebeurtenis(sen)) | Huidige maatregelen | Aanvullende maatregelen |
|---|---|---|--|--|
| | | | <p>plaatselijke politiek. (Acq. en STUW).</p> <p>Gebiedsregisseur aan tafel (escalatie 1). Op wethouders niveau opschalen door bestuurder (escalatie 2).</p> | |
| 2. (Cultuur) Kernwaarden / cultuur | Wij werken conform de drie kernwaarden. | <p>De kernwaarden worden genegeerd.</p> <p>De persoonlijke visie prevaleert.</p> <p>De waan van de dag prevaleert.</p> | <p>Van het proces denken en proces reageren af stappen.</p> <p>Véél meer samenwerken, over de afdelingsgrenzen heen, integraler benadering en over de inhoud.</p> | <p>Ontwikkelgesprek enten op: "Wat doe jij voor de huurder?", desnoods in tweede of derde lijn, want pas dan komt de huurder in beeld.</p> <p>Leren om onbewust handelend kwesties op te lossen, pas daarna de administratie daarvoor vastleggen. Nu worden we geblokkeerd door systemen waarin vinkjes gezet moeten worden.</p> <p>Programmamanager Klant Centraal, die ons scherp houdt en het als hoofdtak heeft.</p> |
| 3. (Huurder) We staan naast de huurder | Hogere waardering in dienstverlening door de leefwereld van de huurder centraal te stellen. | <p>Er zijn geschillen met huurders, is er onenigheid.</p> <p>We krijgen negatieve publiciteit.</p> <p>We zijn onzeker, kunnen niet onmiddellijk antwoord geven.</p> | Aanvullende capaciteit ingehuurd (= bedrijfslasten omhoog). | |
| 4. (Stad) De inclusieve stad | <p>Er is ruimte voor zelfbeheer.</p> <p>Zelfredzaamheid van de huurder.</p> <p>Samenwerking met sociale partners.</p> | <p>De gemeente neemt geen regie.</p> <p>Stad en huurders doen een beroep op de 'taak' van Bo-Ex. Wij acteren bovenwettelijk.</p> | <p>De gemeente wordt op hun taak en de grenzen daarvan, gewezen.</p> <p>Sociaal buurtbeheerders.</p> <p>Vertrouwen kweken bij de commissies over hun zeggenschap. En wij moeten dat zichtbaar maken.</p> | <p>Focussen op onze rol!</p> <p>Geen taken overnemen. Het anderen mogelijk maken dat zij hun rol pakken naar de huurders.</p> <p>Facilitator en aanjager zijn.</p> |
| 5. (€) Financiële continuïteit | Alle plannen moeten betaalbaar zijn en blijven. | <p>Financiële druk neemt toe, de investeringscapaciteit neemt af, wij teren in op ons vermogen. (Opgave en middelen)</p> <p>Onvoldoende financiële middelen op het juiste moment.</p> | <p>Heel regelmatig de investeringscommissie bij elkaar roepen en heel regelmatig de treasurycommissie.</p> <p>Voorkomen dat we onze data en gegevens verkeerd interpreteren.</p> <p>Beter en alledaags inzicht in de kasstroom (ICR)</p> | <p>De projectenhorizon verder weg zetten dan de huidige 10 jaar, daar scenario's op baseren en de conclusies breed uitventen.</p> <p>Onderliggende cijfers moeten goed zijn (data op orde).</p> |

| Thema | Stip in 2023 | Risico (gebeurtenis(sen)) | Huidige maatregelen | Aanvullende maatregelen |
|--|----------------------------------|---|--|--|
| | | | vanwege liquiditeitsbeheer. | Liquiditeitsbegroting opzetten. Inzicht van V&O over de verplichtingen. |
| 6. (Data) Onze data op orde | Datacommitment en datakwaliteit. | De informatie is fout, de waarde is waardeloos. Inefficiëntie door manurenverlies om fouten te herstellen en om het gevoel van betrouwbaarheid terug te krijgen. Besluiten worden genomen op onjuiste informatie. | Managers sturen op control op eigen data invoer door de afdeling, Data checken en valideren, daarna aanvullen en verbeteren. Stuurrapportage-werkgroepen het werk doorzetten. Sluiten aan op de standaard van CNS – Cegeka. LEAN-traject is erin opgenomen. Procesbeschrijvingen worden versneld en verbreed geborgd. Aantallen rapportages uit Power-BI breiden geleidelijk uit. | Informatiestrategie n.a.v. R19 afronden. Opstellen van stuurrapportages, in 2022 twee rapportages per afdeling zelf bouwen. Het eigenaarschap van de data moet verder uitgewerkt worden. |

9. Financiële continuïteit

Wij zetten ons vermogen optimaal maatschappelijk in voor het beheren, onderhouden en verduurzamen van onze bestaande woningvoorraad, voor het realiseren van nieuwe woningen en voor leefbare wijken. De grenzen worden bepaald door het beoordelingskader van onze toezichhouders.

| Concrete actie 2021 | | Stand van zaken per 31-12-2021 |
|---------------------|---|---|
| 1 | Realiseren van kasstroomoverzicht in DE |  <p>Kasstroomoverzicht (realisatie) is nog niet ingericht in DE. Kasstroomoverzicht wordt net als vorige jaren extra comptabel opgesteld. Dit voldoet voor het opstellen van de jaarrekening. De actie is opnieuw opgenomen in Jaarplan 2022.</p> |
| | en opname daarvan in de Tertiaal en 2-maands rapportages. | |
| 2 | Realiseren audits volgens auditplan in afstemming met de Corporate Controller. |  <p>Er zijn een aantal audits uitgevoerd: Salarisadministratie, Streefhuurbeleid, Huurmutatieproces, MJOB, Zonnepanelen en Duurzaamheid. De audits Betalingen is in uitvoering.</p> |
| 3 | Realiseren Plan van Aanpak en implementeren van de lijnen van verantwoordelijkheid. |  <p>Plan van aanpak opgesteld. Implementatie gestart.</p> |
| 4 | Van 80 % van de af te rekenen verhuureenheden is de afrekening van de servicekosten voor 30 juni 2021 verzonden. |  <p>Doelstelling is behaald. Ultimo 2021 is ca 87% afgerekend. De nog af te rekenen complexen betreft VvE's, waarvan de jaarrekening 2020 nog niet is vastgesteld.</p> |
| 5 | Wij versnellen het rapportageproces (2-maands/Tertiaal) tot oplevering binnen 3 weken na afloop van de verslagperiode. |  <p>Voor 2022 wordt de planning van de tussentijdse rapportages wederom afgestemd op de gewenste 3 weken na afloop van een verslagperiode.</p> |
| 6 | Wij passen het proces van verwerking van crediteurenfacturen middels de LEAN-methodiek aan met als doelstelling voor 2021 dat 80% van de inkomende facturen voldoen aan de factuurvereisten zoals opgenomen in de inkoopvoorwaarden |  <p>Doelstelling behaald, maar er worden nog regelmatig facturen retour naar de leverancier gestuurd omdat deze geen juiste referentie bevatten. Er zal in 2022 een doorstart van het LEAN-traject gemaakt worden om de factuurverwerking intern efficiënter te laten verlopen. Hierbij wordt de hele organisatie betrokken.</p> |
| | en dat voor 70% van de inkomende facturen deze binnen de afgesproken betaaltermijn worden voldaan. | |
| | |  <p>Van ca. 25% van de facturen in behandeling is de betalingstermijn reeds overschreden.</p> |

| Concrete actie 2021 | | Stand van zaken per 31-12-2021 | |
|---------------------|---|--------------------------------|---|
| 7 | <p>We verlagen de onderhoudslasten door de verbetervoorstellen te implementeren en het inzetten van het LEAN-traject,</p> | | <p>Het lean-traject is verschoven naar 2022 en is opgenomen in het overzicht van interne prioritaire projecten. De reden van deze verschuiving naar 2022 heeft te maken met eerder uitval van de interne specialist in het lean maken van trajecten maar ook dat er in oktober ondanks inhuur de focus met name lag op het inwerken van het huidige team opzichters en er ondanks inhuur geen capaciteit vrijgemaakt kon worden. De ingehuurde capaciteit is voornamelijk ingezet om administratieve achterstanden weg te werken en om ziekte op te vangen. Hierdoor is de doelstelling niet behaald om reden dat het middel (lean-traject) niet is opgestart.</p> <p>In 2021 zijn voor 2022 los van het lean-traject wel afspraken gemaakt om binnen de nieuwe begroting (2022) te blijven. Hier wordt kort op de bal gezeten. Een onderdeel hiervan is opdrachtverlening en first time fix. Hier zijn specifieke eisen voor opgesteld voornamelijk gericht op opdrachten voor Niet Planmatig Onderhoud (hieronder vallen service en mutatieonderhoud)</p> |
| | <p>waarbij de klanttevredenheid op hetzelfde niveau blijft of zelfs groter wordt.</p> | | <p>Zie KPI 1.4, de tevredenheid blijft op hetzelfde niveau.</p> |

■ Gehaald of prognose in lijn met begroting
 ■ Loopt of doelstelling is met bijsturing te halen
 ■ Niet gehaald of is ook niet te halen

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 optimale financiële randvoorwaarden te creëren 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).

Ultimo 2021 voldoen we aan de financiële kengetallen van de Aw en het WSW.

Financieel beheer

Bo-Ex beschikt over een door de Aw goedgekeurd reglement van Financieel beleid en beheer.

De planning en controlcyclus is een belangrijk aspect van de financiële beheersmaatregelen. De planning en controlcyclus 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.

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 29 november 2021 geeft de Aw haar oordeel over de rechtmatigheid over verslagjaar 2020. 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, overcompensatie, aflossingen op interne (start) lening en overige onderdelen geen onrechtmatigheden zijn geconstateerd.

Waarborgfonds Sociale Woningbouw

Het WSW heeft in haar brief van 29 juni 2021 de resultaten van de beoordeling en het borgingsplafond voor de jaren 2021 tot en met 2023 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 2021 tot en met 2023, zoals dat is ingediend middels de dPi2020.

De borgbaarheidsverklaring is door het WSW in haar brief van 29 juni 2021 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 januari 2022 heeft het WSW haar oordeel weergegeven over de business risks van Bo-Ex. "Bo-Ex '91 is en blijft een financieel gezonde stadscorporatie die binnen de financiële normen opereert."

Jaarresultaat 2021

De onderstaande tabel toont de resultaten over 2021 en de vergelijkende cijfers over 2020. Voorts zijn de cijfers volgens de begroting 2021 weergegeven.

| (x € 1.000) | Realisatie 2021 | Begroting 2021 | Verschil begroting / realisatie 2021 | Realisatie 2020 |
|---|--------------------|-------------------|---|--------------------|
| Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille | 27.859 | 29.386 | -1.527 | 27.240 |
| Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille | 210 | 263 | -53 | 10.090 |
| Waardeveranderingen vastgoedportefeuille | 24.691 | -50.315 | 75.006 | 287.442 |
| Netto resultaat overige activiteiten | 252 | 85 | 167 | -162 |
| Overige organisatiekosten | -6.733 | -2.539 | -4.194 | -2.061 |
| Leefbaarheid | -892 | -1.478 | 586 | -1.332 |
| Saldo financiële baten en lasten | -12.205 | -12.417 | 212 | -13.454 |
| Resultaat voor belastingen | 33.182 | -3.704 | 36.886 | 307.763 |
| Belastingen | -800 | 0 | -800 | -2.044 |
| Resultaat na belastingen | 32.382 | -37.014 | 69.396 | 305.719 |

Het verslagjaar is afgesloten met een resultaat van € 32,3 miljoen na belastingen. In vergelijking met het jaar 2020 is het jaarresultaat na belastingen met € 273,3 miljoen gedaald.

In vergelijking met de begroting van 2021 is het jaarresultaat na belastingen € 69,4 miljoen hoger uitgekomen. Het verschil ten opzichte van de begroting en het resultaat 2020 wordt met name veroorzaakt door de waardeverandering van de vastgoedportefeuille en de volkshuisvestelijke bijdrage door Bo-Ex aan de Vestia deal. (4,7 miljoen verantwoord onder overige organisatiekosten).

Het operationeel resultaat (resultaat uit exploitatie en overige activiteiten, organisatiekosten, leefbaarheid en rente) ligt € 0,6 miljoen hoger dan voorgaand jaar en € 1,5 miljoen lager dan begroot.

Toelichting op het resultaat.

| (x € 1.000) | Realisatie 2021 | Begroting 2021 | Verschil begroting / realisatie 2021 | Realisatie 2020 |
|---|--------------------|-------------------|---|--------------------|
| Huuropbrengsten | 62.347 | 62.609 | -262 | 61.421 |
| Opbrengst servicecontracten | 4.220 | 4.343 | -123 | 3.912 |
| Lasten servicecontracten | -4.620 | -4.746 | 126 | -4.275 |
| Lasten verhuur en beheeractiviteiten | -5.281 | -5.098 | -183 | -4.790 |
| Lasten onderhoudsactiviteiten | -15.237 | -14.881 | -356 | -16.544 |
| Overige directe operationele lasten exploitatie bezit | -13.570 | -12.841 | -729 | -12.484 |
| Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille | 27.859 | 29.386 | -1.527 | 27.240 |

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 (18,00%)
- 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 18,0% van het geplaatste aandelen kapitaal. De nominale waarde van het aandelen bezit B.V. Woonwagenexploitatie van Bo-Ex is afgerond € 3.200.

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 € 113.000.

11. Verslag van de Raad van Commissarissen

De taak van Commissarissen van woningcorporaties is vastgelegd in de Woningwet. Zij 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 over het reilen en zeilen van Bo-Ex.

Leidende onderwerpen in 2021

De Raad van Commissarissen heeft in 2021 acht keer vergaderd. Aanvullend daarop had de Raad op 23 september haar zelfevaluatie.

1.

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. Er resteerde een bestuur van twee personen en een aantal leden (bij STOK zijn dat bewonerscommissies), zegden het vertrouwen in STOK op. Bo-Ex deed dat ook en zegde de Samenwerkingsovereenkomst op.

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 is vervolgens naar de rechter gestapt voor een uitspraak op dit punt. De zitting was eind december 2021 en heeft ertoe geleid dat partijen een mediation zijn gestart.

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 ging naar bestuursleden voor een huurdersvereniging naast STOK. De verkennersgroep heeft zich op verschillende manieren gepresenteerd bij de huurders en bewonerscommissies. Zij wil zich vooral richten op de verbetering van de dienstverlening en de relatie met Bo-Ex met huurders als individu als lid van de vereniging. Per 23 maart 2022 is de Huurdersvereniging Bo-Ex een feit.

2.

De visitatiecommissie typeert Bo-Ex als een bevlogen, op Utrecht gerichte, innovatieve en no-nonsens organisatie. Wij zijn blij met deze kwalificatie die goed past bij onze ondernemingskoers en organisatieverhaal.

Terecht constateert de commissie dat Bo-Ex actief is in een dynamische en complexe woningmarkt. De huidige Utrechtse woningmarkt maakt een enorme ontwikkeling door. Het is goed te constateren dat de visitatiecommissie ziet dat Bo-Ex een belangrijke rol vervult in het (beter) in balans brengen van die woningmarkt.

De pilots die Bo-Ex doet op gebied van duurzaamheid en leefbaarheid worden door onze partners gezien en gewaardeerd. Op duurzaamheid constateert de commissie daarnaast dat we, naast deze pilots, de middelen op een zo doelmatig mogelijke manier inzetten.

De commissie waardeert de kwetsbare en lerende opstelling van Bo-Ex, die mede blijkt uit onze opstelling tijdens het proces van deze visitatie. We hebben daarbij bewust de keuze gemaakt om heel breed het geluid over Bo-Ex op te halen en daarbij juist ook de kritische belanghouders uit te nodigen. Dit past bij de organisatiecultuur die we nastreven waarin we open staan van feedback en hiervan willen leren.

Een belangrijke aanbeveling is dat Bo-Ex meer het open gesprek zou moeten aangaan met bewoners en bewonersorganisaties. Dit is een analyse van de commissie die wij van harte overnemen. Het is een logische en noodzakelijke stap in de ontwikkeling van Bo-Ex in de dienstverlening naar onze huurders. Hetzelfde geldt voor de samenwerking met partners in de wijken en in de bouwketen. De commissie ziet dat we hier stappen in hebben gezet, maar het is terecht nog steeds als ontwikkelpunt benoemd.

Uiteraard nemen we alle leerpunten ter harte en gebruiken dit rapport in de verdere ontwikkeling van Bo-Ex. Wij danken de visitatiecommissie en de belanghebbenden voor het reflecteren op onze organisatie en resultaten.

3.

Binnen twee jaar zullen drie RvC-leden afscheid nemen van Bo-Ex vanwege hun maximale zittingstermijn. De opvolging van de scheidend voorzitter, de heer De Leeuw, was aanleiding om ons niet alleen te richten op deze ene vacature, maar ook op de twee komende in 2022. In 2022 worden twee commissarissen op voordracht geworven door de huurdersorganisatie(s).

Uit de Raad van Commissarissen meldde zich niemand om voorzitter van de Raad te worden. Uitgewerkt is het voorstel om de huidige algemene RvC-profielchets (model BTIV), met daarin apart opgenomen de profielchets voor de (vice) voorzitter, aan te vullen met wat is gebleken uit de laatste twee zelfevaluaties. Naast de algemene profielchets zijn profielchetsen geschreven voor een voorzitter en voor de commissarissen op voordracht. Zodoende is vooraf de perfecte mix beschreven.

Werving- en selectiebureau Ebbinge is in de arm genomen. Het schrijven van op de functie en de rol toegespitste profielchetsen is met dat bureau voltooid. De resultaten uit de zelfevaluaties zijn daarin meegenomen en vormen mede de kritische selectiefactoren. Belangrijk is om tot een complementair team te komen dat toegevoegde waarde heeft voor de bestuurder en daar alert op te zijn.

Onderwerpen die opgenomen zijn, zijn diversiteit en lokale en regionale binding. De voorkeur gaat uit naar een bewoner uit de stad Utrecht en een uit de regio Utrecht. Qua diversiteit is het wervingsbureau gevraagd niet terughoudend te zijn in het zoeken naar kandidaten die representatief zijn voor onze huurdersgroep.

De vacature is naast de landelijke dagbladen NRC, de Volkskrant en de regionale AD, gepubliceerd via de eigen website, die van Ebbinge en de VTW.

Uit een longlist van 18 reflectanten zijn uiteindelijk 5 sollicitanten gesproken, waarvan er drie doorgingen naar de tweede ronde. De bestuurder was aanwezig bij de tweede ronde. De werving- en selectiecommissie kwam tot de unanieme keuze in de persoon van mevrouw Ir. Birgitte J.C.J. van Hoesel – Snel MBA. De ondernemingsraad adviseerde positief.

De voordracht aan de Autoriteit woningcorporaties geschiedde op 12 oktober 2021. Op 23 november 2021 sprak de Autoriteit mevrouw Van Hoesel om de geschiktheidstoets af te ronden. Op dezelfde dag ontvingen mevrouw Van Hoesel en de vice voorzitter van de Raad van Commissarissen de positieve zienswijze van de Autoriteit, nummer L0041 2021Aw2118.

In de RvC-vergadering van 29 november is de benoeming van mevrouw Van Hoesel bekrachtigd.

Besluiten en hoofdbespreekpunten in 2021

- | | |
|------------|---|
| 03-02-2021 | Ingelaste vergadering met als onderwerp het investeringsbesluit voor groot onderhoud en verbetering van de woongebouwen 2 en 3 aan de Alexander de Grotelaan, 96 woningen Kanaleneiland Zuid. Het bestuursbesluit is goedgekeurd. |
| 22-02-2021 | Start van de maatschappelijke visitatie voor de periode 2016 t/m 2020. |

Herbenoeming van mevrouw drs. M. Eleveld RA als bestuurder van Stichting Bo-Ex '91, voor haar tweede termijn.

Benoeming van de leden Meijerman, Van Vliet en Van Duin als lid van de werving- en selectiecommissie voor de opvolging van de heer De Leeuw, voorzitter van de Raad, die per 23 oktober zijn tweede termijn beëindigt.

Akkoord met revisie 1 van het Treasury- en Beleggingsstatuut.

Akkoord met de start van de leningenruil met Vestia.

Akkoord met de IRR rendementsrichtlijn voor 2021 van 1,81%.

Verder is besproken:

- De achterstallige woonsituatie in het woongebouw aan de Hanoidreef, 116 woningen.
- De stand van zaken na drie jaar data gedreven onderhoud.
- De managementletter van accountant EY over 2020.
- De landelijke en gemeentelijke politieke invloed op ons beleid.
- Het vervolgtraject na de succesvolle tender voor 50 nieuwbouwwoningen in het plangebied E5 Leidsche Rijn.
- Deelname aan het driejarig onderzoeksproject van de Universiteit van Utrecht met als titel 'Naar effectieve toezichtsarrangementen voor organisatienetwerken in het domein van het sociaal wonen.'
- De Tertiaalrapportage 2020 # 3.

- 26-04-2021 Akkoord met het voortgangsbesluit voor de sloop van het complex Reitdiepstraat en het daar ontwikkelen van nieuwbouw.
Akkoord met het besluit om renovatieplannen te ontwikkelen voor het woongebouw Hanoidreef. Het eerder voornemen tot sloop en nieuwbouw vervalt daarbij.
Akkoord met het besluit om 50 woningen af te nemen in het plangebied E5 Leidsche Rijn.
Akkoord tot een verkenning tot fusie met woningbouwvereniging "Utrecht", 91 woningen.
Akkoord om werving- en selectiebureau Ebbinge opdracht te verstrekken voor de werving van een opvolgende voorzitter.
Akkoord met de beoordeling van mevrouw Eleveld over 2020 en de beloning voor 2021.
Akkoord met de bezoldiging voor de leden van de RvC voor 2021.
Akkoord met agenda voor de zelfevaluatie van de RvC, dit jaar in eigen beheer, voor 2021.

Verder is besproken:

- De uitspraak van de Huurcommissie inzake STOK. STOK wordt erkend als huurdersorganisatie. Bo-Ex besluit in beroep te gaan.
- Verantwoordingsrapportages over de nieuwbouwprojecten Rijnvliet 2 en Hoge Weide.
- De evaluatie van het Ontwikkelplan voor Bo-Ex 2017 – 2020.
- De evaluatie van de implementatie van de update van het primaire systeem Dynamics Empire.
- Het herplannen van de behandeling van het Jaarverslag en de Jaarrekening 2020 naar 28 juni 2021.

- 10-06-2021 Presentatie en bespreking van het concept visitatierapport 2016 – 2020.

- 28-06-2021 Vaststelling van het Jaarverslag 2021 en de Jaarrekening 2021.
Akkoord met het accountantsverslag 2020.
Akkoord met het Bod voor de Prestatieafspraken 2022 aan de gemeente Utrecht.
Akkoord met het uitgewerkte voorstel voor de zelfevaluatie van de RvC.

Verder is besproken:

- De afwijzing van een fusietraject door woningbouwvereniging "Utrecht".
- De vorming van een huurdersraad als tweede huurdersorganisatie naast STOK.

- Het resultaten van de vierde medewerkers tevredenheidsonderzoek (MTO) en het plan van aanpak dat daaruit voort komt.
- Het definitieve visitatierapport en de bestuurlijke reactie daar op.
- De implementatie van het Strategisch Programma WSW.
- De consequenties van de tweede actualisatie van de Woningwet en van de WBTR.
- De Tertiaalrapportage 2021 # 1.

- 06-08-2021 Akkoord met het sloopbesluit voor het woongebouw Ivoordreef, 174 woningen.
Akkoord met het besluit tot het aangaan van de overeenkomst tot lastgeving met privative werking / onherroepelijke volmacht aan WSW inhoudende:
- a) de benodigde documenten voor de implementatie van het strategisch programma, de benodigde documenten betreffen:
 - I. overeenkomst tot lastgeving met privative last / onherroepelijke volmacht met dossiernummer 60019650,
 - II. een akte van vestiging hypotheek en pandrecht,
 - III. algemene bepalingen voor hypotheekstelling WSW en
 - IV. een akte van vestiging pandrecht op bankrekeningen en overige vorderingen (hierna tezamen te noemen: de "Documenten") alsmede
 - b) goedkeuring dat het bestuur de Documenten zal aangaan, alsmede
 - c) de volmacht van WSW te stellen op € 1,3 miljard.
- 11-10-2021 Akkoord met het aangaan van een obligolening van € 10.259.500 bij de Nederlandse Waterschapsbank N.V. in het kader van het Strategisch Programma WSW.
Akkoord met het bestuursbesluit tot deelname aan de Vestia Leningruil, inhoudende dat Bo-Ex
- I. partij wordt bij de Leningruil met Vestia, ongeacht hoe de Leningruil juridisch wordt vormgegeven;
 - II. partij wordt bij alle voor die Leningruil vereiste en daarmee verband houdende noodzakelijke en/of nuttige documentatie;
 - III. alle volmachten, mededelingen, verzoeken, besluiten, bevestigingen of certificaten tekent of afgeeft voor zover noodzakelijk of nuttig in verband met de documenten hierboven genoemd onder (II);
 - IV. in het kader van de Leningruil incidenteel afwijkt van het treasurystatuut, in het bijzonder met betrekking tot het Minimumaantal Offertes en de procesvereisten daarbij; het treasuryjaarplan en het afwijken van de begroting; en het Rentemaximum van Bo-Ex.
- Akkoord met het Controleplan voor de jaarrekening 2021 en de opdracht aan accountant EY.
Akkoord met de verdere ontwikkeling van 61 nieuwbouwwoningen Rijnvliet-West.
Benoeming, onder de opschortende voorwaarde van de positieve zienswijze van de Aw, van mevrouw Birgitte J.C.J. van Hoesel - Snel als voorzitter van de Raad van Commissarissen.
Besluit om de klacht van mevrouw Ilgun door te verwijzen naar de KWRU, de regionale klachtencommissie.
- Verder is besproken:
- De stand van zaken met betrekking tot STOK en de huurdersraad in oprichting.
 - Het handhavingsverzoek dat STOK ingediend heeft bij de Aw inzake leefbaarheidsuitgaven.
 - De opvolging van de adviezen in het visitatierapport 2021.
 - De Tertiaalrapportage 2020 # 2.
 - Het verslag van de zelfevaluatie van de RvC van 23 september 2022.
 - Het vervolg op de eerste fase van de organisatieontwikkeling en het MTO.
 - Het jaarverslag van de KWRU.
 - De procesgang en programma van eisen voor de selectie van een opvolgende accountant.
 - De Allonge bij de stedelijke prestatieafspraken 2022.

- 29-11-2020 Positieve zienswijze van de Aw voor de benoeming van mevrouw B.J.C.J. Van Hoesel - Snel als voorzitter van de RvC.
- Akkoord met het Jaarplan 2022, de Begroting 2022 en met het Treasuryjaarplan 2022.
- Akkoord met deelname aan de ontwikkeling van 206 woningen in het plangebied Merwedekanaalzone, deelgebied 5.
- Akkoord met het ontwikkelen van circa 80 woningen in plangebied Terwijde veld E, Leidsche Rijn.
- Akkoord met het uitwerken van het voorstel om 36 appartementen aan de Queridostraat te slopen.
- Akkoord met het besluit tot groot onderhoud en verbeterwerkzaamheden van 96 woningen in de woongebouwen Columbuslaan 2 & 3, Kanaleneiland Zuid.
- Akkoord met het uitwerken van 61 nieuwbouwwoningen Rijnvliet-West fase 3.
- Akkoord met het besluit om het bedrijfspand aan de Tennesseedreef te verkopen.
- Wegens de actualisatie van de Woningwet per 01-01-2022:
- Akkoord met de vijfde aanpassing van de Statuten.
 - Akkoord met revisie 4 van het Reglement voor de Raad van Commissarissen.
 - Akkoord met revisie 3 van het Reglement voor het Bestuur
 - Akkoord met revisie 1 van het Reglement voor de Werving- en selectiecommissie
- Akkoord met revisie 5 van de Mandatering- en procuratieregeling.
- Akkoord met het audit- en control jaarplan 2022.
- Akkoord met de concept prestatieafspraken 2022 en het mandaat aan mevrouw Eleveld om deze te ondertekenen.
- Benoeming van de leden van de werving- en selectiecommissie voor de werving van de opvolgers van de heren Meijerman en Veldhuijsen, beiden commissaris op voordracht.
- Verder is besproken:
- Het gesprek tussen twee leden van de RvC en het bestuur van STOK op 16 november 2021.
 - De stand van zaken inzake de rechtsgang met STOK.
 - De procesgang voor de werving en selectie van twee commissarissen op voordracht.
 - Het voornemen om eigendomsdelen met SSH-U uit te wisselen voor wat betreft de woongebouwen MAX en Cambridgelaan.
 - De financieringsruimte om in de niet-DAEB te investeren.
 - De resultaten van de Aedes Benchmark 2021.
 - De update van de uitgevoerde audits in 2021 en de bevindingen daaruit.

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 |
| B. van Hoesel | 29-11-2021 | | 29-11-2025 | Voorzitter van de Raad Lid van de Remuneratiecommissie |

De auditcommissie

Is zesmaal bijeen geweest. Zij overlegde ondermeer met onze accountant EY en liet zich adviseren door de heer Rijskamp, corporate controller. De Auditcommissie voerde tevens gesprekken met de projectmanagers, onder andere over de investeringsopgave. Ook de verslagen van de treasurycommissie vormden onderdeel van de agenda.

De commissie leverde de Raad van Commissarissen adviezen inzake:

- De Jaarrekening 2020 en het Jaarverslag 2020.
- Het accountantsverslag 2020.
- Jaarplan en begroting 2022.
- De kwaliteit van de periodieke Tertiaalrapportages.
- De vele 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 opvolging van de zittende accountant.

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 Remuneratiecommissie bereidde de zelfevaluatie voor en voerde die zelfstandig uit. Gesproken is over de kwalitatief betere methode van vergaderen met de bestuurder en met de leden van het managementteam. De RvC concludeert dat bestuursbesluiten meer in verbinding gebracht kunnen worden met de concernstrategie en besprekingen helder af te sluiten. Bijvoorbeeld 1 keer per jaar een strategische bespreking waarin dan de vastgoedprojecten geplaatst worden. Beleid moet vaker op de bespreekagenda. De nieuwe, met collega corporaties gedeelde, corporate controller heeft hier een hele positieve bijdrage aan gegeven. De leden van de RvC denken en werken niet vanuit individuele portefeuilles. Deze waarde, dat we ons als geheel gezamenlijk verantwoordelijk voelen, moet geborgd worden. De bestuurlijke rol wordt goed ingevuld en de RvC neemt deze niet over. Het overeind houden van deze rolbewustheid bij zowel de RvC als het bestuur, moet ook geborgd worden.

Onafhankelijkheid

Door de Raad is in 2020 tijdens haar vergadering van 10 oktober 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 2021 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. Tijdens de behandeling van de statutenwijziging in november, is dat 'zonder uitzondering' -besluit herroepen. De Raad wil de mogelijkheid houden om gemotiveerd af te kunnen wijken van de 'pas toe of leg uit' -artikelen.

Honorering voor 2021

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, 30 juni 2022

B. van Hoesel, voorzitter

H. van Duin, vice voorzitter

C. Veldhuijzen

J. van Vliet - Eppinga