



Volkshuisvestingsverslag 2018

Op basis van het vastgestelde Bestuursverslag
in de vergadering van de Raad van Commissarissen
24 juni 2019

Inhoud

Algemene informatie.....	4
Werkgebied, doel	4
De wettelijke kaders van het Volkshuisvestingsverslag.....	5
Woningwet 2015.....	5
Besluit Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting	5
Voorwoord	6
1. Missie & vooruit- en terugkijken.....	8
Prestatieafspraken 2019 – 2023.....	9
Vooruitblik naar 2019	9
2. Betrokkenheid van bewoners	10
Huurdersorganisatie STOK	11
Overige activiteiten.....	13
3. Klantvisie en Kwaliteit van dienstverlening	14
Klachten en de Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht (KWRU).....	16
4. Bijzondere doelgroepen.....	17
5. Betaalbaarheid	19
Betaalbaarheid	19
Huren.....	20
Huurbetaling.....	21
6. Beschikbaarheid.....	23
De woningvoorraad	26
Verhuringen.....	27
7. Duurzaamheid	28
8. Kwaliteit	31
Onderhoud	32
Veiligheid en gezondheid	34
9. Wonen, zorg en leefbaarheid.....	35
Activiteiten	36
10. Organisatie	38
Personeel	38
Bestuur	39
Werkorganisatie	39
11. Governance	40
Interne controle	40
Compliance	40
Integriteit.....	40
12. Financiële continuïteit.....	41
Externe toezichthouders.....	41

Financieel beheer.....	42
Jaarresultaat 2018.....	43
Toelichting op het resultaat exploitatie vastgoedportefeuille.	44
13. Verbindingen	45
14. Verslag van de Raad van Commissarissen	46
De leidende onderwerpen in 2018.....	46
De samenstelling van de Raad.....	47
De Auditcommissie.....	48
De Remuneratiecommissie	48
Onafhankelijkheid.....	48
Governancecode woningcorporaties 2015	48
Honorering voor 2018.....	48

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 en Fabrieken te Utrecht	
Stichtingsregister	: S 181228
Handelsregister	: H 30002710
Statuten d.d.	: 27 november 2018
Woningvoorraad ultimo 2018	: 10.136 verhuureenheden, waarvan 9.127 woonegelegenheden

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, Maarsse, Maartensdijk, Nieuwegein, Utrecht, Vianen en Vleuten-De Meern. Primair belanghebbenden 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 2018 heeft de Raad van Commissarissen 5 leden.

De wettelijke kaders van het Volkshuisvestingsverslag

Woningwet 2015

Artikel 36a

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

Besluit Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting

Artikel 32

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

Toelichting uit BTIV, paragraaf 4.3

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

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

Voorwoord

In 2018 hebben we als Bo-Ex gewerkt aan een nieuwe ondernemingskoers om beter te kunnen aansluiten op de maatschappelijke opgaven die we zien op het gebied van onder andere leefbaarheid, duurzaamheid en de toenemende krapte op de woningmarkt. De nieuwe ondernemingskoers 'Ruimte voor de huurder' zal in het voorjaar 2019 worden afgerond. Dit bestuursverslag is nog gebaseerd op het ondernemingsplan 2016-2020.

Om beter te kunnen aansluiten op de wensen van onze huurders hebben we in 2018 de Bo-Ex visie op dienstverlening vastgesteld. Onze huurders hebben daar een belangrijke inbreng in gehad. De visie heeft er eind 2018 toe geleid dat we het besluit genomen hebben om een Huurders Contact Centrum (HCC) in te richten met eerstelijns medewerkers, ondersteund door een digitaal systeem. Wij zijn ervan overtuigd dat dit gaat helpen om onze huurders sneller en adequater van dienst te kunnen zijn en hiermee ook het oordeel van onze huurders voor de dienstverlening verder zal stijgen.

We zijn blij met de ondertekening van de samenwerkingsovereenkomsten met huurdersvereniging STOK en de bewonerscommissies. Hierin zijn onder andere afspraken gemaakt over de wijze van overleg en het delen van informatie. Het afgelopen jaar hebben we intensief en constructief met STOK samengewerkt.

Na een aantal jaren waarin geen nieuwe woningen zijn gerealiseerd zijn afgelopen jaar de eerste 30 nieuwbouwwoningen gebouwd in Rijnvliet en is gestart met 99 woningen in Hoge Weide. Al deze woningen zijn en worden als NOM-woningen gerealiseerd en daarmee niet aangesloten op het gasnet. Het is de eerste keer dat we werken met de Energieprestatievergoeding (EPV) om de investering (deels) mee te compenseren. Voor onze huurders is van belang dat de woonlasten desondanks laag blijven en dat zullen we de komende tijd blijven monitoren.

Het acquireren van nieuwe bouwlocaties wordt steeds moeilijker. Enerzijds omdat vrijwel geen gemeentelijke gronden beschikbaar komen voor

corporaties en we moeten concurreren met marktpartijen en anderzijds omdat de bouwkosten significant zijn gestegen. Onze focus ligt daarom vooral op de 2 sloop-nieuwbouwlocaties die we de komende jaren willen herontwikkelen. Daarnaast blijven we in gesprek met gemeente en marktpartijen.

Op gebied van duurzaamheid liggen we nog steeds op koers om in 2020 onze woningvoorraad op gemiddeld B-label gerealiseerd te hebben. Verder zijn we doorgegaan met experimenten om met name gestapelde bouw verder te verduurzamen. Dit heeft geleid tot een TKI-subsidie voor ons woongebouw aan de Henriëttedreef waarbij 1 woning energieleverend is gemaakt. Dit heeft veel aandacht gekregen in de media, van de gemeente, provincie en het ministerie. Hoogtepunt was het bezoek van de koning aan Overvecht én aan ons project aan de Henriëttedreef. De 2^{de} TKI-subsidie is eind van het jaar aangevraagd en moet leiden tot het verduurzamen van de hele 10-hoog flat met zijn 48 woningen. Verder werken we aan energiebewustzijn bij huurders en zijn we op verschillende manier gestart met het uitdagen van 'de markt' om met vernieuwende oplossingen te komen. De isolatie-uitdaging samen met Mitros en Portaal is daarin het meest sprekend. Het zonnepanelenprogramma is in 2018 nog niet voldoende van de grond gekomen. In de praktijk blijkt het creëren van draagvlak bij huurders niet eenvoudig. Inmiddels hebben we de aanpak geëvalueerd en gaan we in 2019 met een gewijzigde koers versnellen.

Het afgelopen jaar hebben we veel geïnvesteerd in de contacten in de wijk, zowel door onze woonconsulenten als complexbeheerders. Zo zijn de contacten met de bewonerscommissies verstevigd en zijn er veel projecten in de wijk gedaan om bewoners meer te betrekken en de sociale samenhang te bevorderen. Ook de samenwerking met de gemeentelijke buurtteams en zorg- en welzijnspartijen in de wijk is sterk verbeterd.

In 2018 ontwikkelden we onze kernwaarden 'huurder centraal', 'verantwoordelijkheid geven en nemen', en 'saamhorigheid' verder. Deze

kernwaarden zijn ook verankerd in de nieuwe ondernemingskoers 'Ruimte voor de huurder'.

Directeur-bestuurder

Ik kijk tevreden terug op 2018, waarin we mooie stappen hebben gezet in de ontwikkeling van onze organisatie om onze huurders komende jaren nóg beter van dienst te kunnen zijn en een thuis in Utrecht te kunnen bieden.

Utrecht, 11 juni 2019

Drs. Marije Eleveld RA

1. 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 Ondernemingsplan 2016-2020 toont hoe we de Prestatieafspraken, de Woningwet en onze missie incorporeren. Dezelfde volgorde is opgenomen in dit Bestuursverslag.

	Thema	Doel
1	Ontwikkelingen, missie en visie	<ul style="list-style-type: none"> • Focus op de doelgroep zoals verwoordt in de missie en gedefinieerd in Woningwet artikel 46. • Focus op wonen. • Doelmatige inzet van vermogen.
2	Betrokkenheid van bewoners	Huurders zijn betrokken bij beheer en beleid en hebben invloed op de woning en woonomgeving.
3	Klantvisie	Onze huurders kunnen erop rekenen dat we duidelijk zijn over wat we wel én wat we niet doen en er is ruimte voor maatwerk.
4	Doelgroepen	Goed en betaalbaar wonen voor mensen die behoren tot de bijzondere doelgroepen.
5	Betaalbaarheid	Bo-Ex levert betaalbare sociale huurwoningen aan de doelgroep.
6	Beschikbaarheid	Bo-Ex levert een zo groot mogelijke bijdrage aan het terugdringen van het tekort aan sociale huurwoningen.
7	Duurzaamheid	Bo-Ex zet zich in om in 2030 een energie neutrale woningvoorraad te hebben.
8	Kwaliteit van de woningvoorraad	Bo-Ex heeft een woningvoorraad die voldoet aan de eisen van de veiligheid, gezondheid en duurzaamheid en aan het 'Bo-Ex onderhoudslabel', mede gebaseerd op NEN 2767
9	Wonen & Zorg	Huurders zo lang mogelijk zelfstandig laten wonen.
10	Organisatie & Governance	Bo-Ex beschikt over een organisatie en over medewerkers die zorgen dat haar doelen worden gerealiseerd. Bo-Ex is aantoonbaar in control.
11	Financiële continuïteit	Om onze DAEB en niet-DAEB activiteiten te kunnen verwezenlijken zorgen wij ervoor dat er voldoende financiële middelen beschikbaar zijn.

Het Ondernemingsplan 'Thuis Geven' is beschikbaar op onze website via de pagina Governance.

Prestatieafspraken 2019 – 2023

De prestatieafspraken 2019 – 2023 zijn in grote lijnen een voortzetting van de lijn van vorige jaren. Het nieuwe college dat in het voorjaar van 2018 is geïnstalleerd heeft (sociale) woningbouw hoog op de agenda staan. De woonvisie zal echter pas voor de zomer 2019 gereed zijn. Om die reden zijn de prestatieafspraken nog gebaseerd op de 'oude woonvisie'. In STUW (Stichting Utrechtse Woningcorporaties)- verband hebben we samen met de huurders gepleit voor instrumenten om de sociale woningproductie ook écht te versnellen. Deze instrumenten moeten in de komende woonvisie vorm krijgen. De stedelijke Prestatieafspraken, de afspraken tussen de gezamenlijke corporaties, huurders en gemeente, zijn doorgeschoven tot na het moment dat de woonvisie is vastgesteld.

STOK heeft besloten de prestatieafspraken voor een aantal onderdelen niet te ondertekenen om een 'signaal te geven'. Op inhoud kunnen ze zich niet vinden in het inflatievolgende huurbeleid en vinden ze dat er te weinig woningen worden bijgebouwd. Zij erkennen dat de financiële positie van Bo-Ex hierin beperkend is. Ze vinden dan ook dat de verhuurdersheffing van tafel moet.

Woensdag 6 februari 2019 hebben alle corporaties, huurdersverenigingen en de wethouder de Prestatieafspraken ondertekend. STOK heeft dit ook gedaan. Echter staat in de tekst dat ze een voorbehoud maken voor een aantal onderdelen.

Vooruitblik naar 2019

2019 is voor ons een transitiejaar. In 2018 is gestart met het tot stand brengen van een nieuwe ondernemingskoers voor Bo-Ex. Het huidige ondernemingsplan was 'slechts' een update van het oude plan en past niet meer goed in de ontwikkelingen op gebied van duurzaamheid, de sterke toename van de vraag naar woningen en de verwachtingen van onze huurders. De ondernemingskoers is in een intensief traject met collega's en belanghouders gemaakt. In 2019 zal dit leiden tot nieuwe doelen en focus.

We geven in 2019 nadrukkelijke focus aan 3 ontwikkelingen die voortkomen uit het ontwikkelplan dat in 2017, het jaar dat Marije Eleveld als bestuurder startte, is gemaakt. Het gaat om:

- Een nieuw gedragen ondernemingskoers, waarbij we onze koers voor de komende 5 jaar helder en transparant neerzetten.
- De uitwerking van de visie op dienstverlening. Concreet betekent dit de implementatie van een Huurders Contact Centrum (HCC) ondersteund door een klantvolgsysteem.

- Het verbeteren van processen middels LEAN.

We zien door toegenomen bouwkosten en bouweisen een stijging in de investeringskosten en de onderhoudslasten. Voor die laatste gaan we komend jaar nader analyseren waar optimalisaties te realiseren zijn. 2019 is ook het eerste jaar dat we de beleidswaarde hanteren voor de waardering van het vastgoed. Dit heeft consequenties voor onze financiële armslag. In 2019 zullen we onze portefeuillestrategie, investeringsprogramma en verkoopprogramma opnieuw onder de loep nemen, rekening houdend met de nieuwe ondernemingskoers en eerder genoemde ontwikkelingen.

In 2019 gaan we door met de ontwikkeling van onze organisatie waarbij onze kernwaarden huurder centraal, verantwoordelijkheid geven en nemen en saamhorigheid de basis vormen.

2. Betrokkenheid van bewoners

In 2018 is veel gedaan om met onze huurders in gesprek te zijn en de betrokkenheid te vergroten. Op verschillende niveau's: van het strategisch niveau van huurderbelangenbehartiging door STOK tot aan gesprekken met bewoners huis-aan-huis in Overvecht. We vinden de betrokkenheid van huurders bij hun buurt van belang voor de kwaliteit van wonen en de leefbaarheid én het samenwerken aan vertrouwen en draagvlak voor onze dienstverlening, bijvoorbeeld bij een renovatie of groot onderhoud.

Want wij geloven dat wonen verder gaat dan alleen de stenen. Veel verder dan de muren, de ramen en de kamers. Veel verder zelfs dan een dak boven je hoofd. Wonen gaat om thuiskomen, thuis zijn en thuis voelen. Voor iedereen in de stad. Hieronder volgt een korte opsomming van de doelen en de resultaten. Daarna volgt op een aantal onderwerpen verdieping.

Ondernemingsplan 2016-2020 en Jaarplan 2018: te behalen resultaten 2018	Resultaat
Bo-Ex en STOK hebben een nieuwe samenwerkingsovereenkomst afgesloten, inclusief een overeenkomst voor bewonerscommissies (vervolg op 2017).	Gerealiseerd
Bo-Ex heeft minimaal drie bijeenkomsten belegd voor en met bewonerscommissies.	Niet gerealiseerd
Bo-Ex organiseert overleg met bewonerscommissies en rondgangen.	Gerealiseerd
Bo-Ex heeft het Bo-Ex Panel tweemaal per jaar geraadpleegd.	Gerealiseerd
Bo-Ex heeft de informatie rondom mogelijkheden van zelfbeheer verbeterd en 3 initiatieven rondom zelfbeheer van huurders gefaciliteerd.	Gerealiseerd
Bo-Ex heeft tweemaal het bewonersblad 'Thuis' uitgebracht.	Gerealiseerd
Bo-Ex en STOK werken samen in verschillende werkgroepen.	Gerealiseerd

Toelichting:

- Eind 2017 was de nieuwe samenwerkingsovereenkomst tussen STOK en Bo-Ex gereed. Toen is afgesproken om ook een samenwerkingsovereenkomst voor bewonerscommissies op te nemen. Deze overeenkomst kwam, met steun van de leden van STOK, gereed in 2018.
- Het aantal bijeenkomsten met bewonerscommissies was met 2 lager dan voorgenomen. In het voorjaar is de borrel niet doorgegaan omdat er onvoldoende aanmeldingen waren. Daarvoor in de plaats is begin 2019 een nieuwjaarsborrel georganiseerd. Hier was de opkomst hoog.
- Het contact tussen woonconsulenten en de leden van bewonerscommissies is intensiever geworden. Ook organiseerden we rondgangen in samenwerking met onder andere wijkagenten, buurtteams en BOA.
- Samen met STOK is een (digitale) brochure met voorbeelden voor zelfbeheer en bewonersinitiatieven gemaakt. De website is aangevuld met informatie over mogelijkheden.
- De Visie op Dienstverlening is ontwikkeld met betrokkenheid van huurders: STOK was betrokken bij het projectplan, er was een bijeenkomst voor alle leden van bewonerscommissies, een onderzoek in het huurderspanel en een Luistersessie.
- De werkgroepen huurbeleid, energie en participatie & communicatie kwamen meerdere malen bijeen om input op verschillende beleidsthema's uit te wisselen.

Huurdersorganisatie STOK

Het STOK-bestuur had in 2018 weer een voorzitter. Dit heeft bijgedragen aan de verbetering van de interne samenwerking en verdeling van taken binnen het bestuur. Bo-Ex bood de bestuursleden aan om ieder een dag stage te lopen bij Bo-Ex. Op deze manier kan de dienstverlening ook van binnenuit gezien en ervaren worden. Deze meeloopdagen zijn heel positief ervaren en hebben op verschillende thema's geleid tot vervolgbezoeken en afspraken. Bijvoorbeeld op het gebied van leefbaarheid is een 2^{de} dag afgesproken om mee te lopen met een complexbeheerder.

Bestuurlijk overleg

Tussen het STOK-bestuur en het Bestuur van Bo-Ex is in 2018 viermaal een bestuurlijk overleg gehouden. In dit overleg komen zowel de formele overlegonderwerpen, zoals vastgelegd in de samenwerkingsovereenkomst, als actuele onderwerpen aan de orde.

Onderwerpen die in dit overleg besproken werden, waren onder andere:

- Huurverhoging per 1 juli 2018;
- STOK Jaarplan en begroting 2019;
- De Visie op Dienstverlening Bo-Ex;
- Prestatieafspraken 2019;
- Jaarverslag 2017;
- Samenwerkingsovereenkomst STOK en bewonerscommissies;

Werkgroepen

Werkgroepen bereiden besluitvorming voor op een specifiek terrein. In werkgroepen zitten vertegenwoordigers van STOK, bewonerscommissies, bewoners en medewerkers van Bo-Ex.

Werkgroep energie en duurzaamheid

De werkgroep energie en duurzaamheid is in het afgelopen jaar vier keer bij elkaar geweest. Gezien het steeds groter wordende belang van duurzaamheid de komende jaren, is tijdens de eerste bijeenkomst in april de wederzijdse wens uitgesproken voor een bredere bezetting van de werkgroep. Ten opzichte van de bijeenkomsten een jaar eerder was de vertegenwoordiging vanuit STOK in 2018 groter: elke bijeenkomst waren

minimaal 4 leden (inclusief ondersteuning) aanwezig.

Een aantal onderwerpen heeft meerdere keren op de agenda gestaan: de stand van zaken omtrent het plan om Overvecht-Noord aardgasvrij te maken, het zonnepanelenprogramma van Bo-Ex en de energieprestatievergoeding (EPV). Tijdens de bijeenkomst in juni is door de Woonbond een presentatie gegeven over hun routekaart naar CO₂-neutraal. STOK wil deze routekaart gezamenlijk met Bo-Ex invullen. Tijdens de bijeenkomsten in de tweede helft van het jaar zijn hier verdere afspraken over gemaakt: in 2019 organiseren we drie bijeenkomsten waarin we gezamenlijk met STOK en de Woonbond met de routekaart aan de slag gaan.

Speciale aandacht was er afgelopen jaar ook voor de expeditie duurzaamheid die in het kader van de nieuwe ondernemingskoers is ondernomen en waaraan ook leden van de werkgroep hebben deelgenomen. Tijdens de bijeenkomst van november is hier verslag van gedaan.

Werkgroep huur- en voorraadbeleid

De werkgroep huur- en voorraadbeleid is het afgelopen jaar vijf keer bij elkaar geweest. Tijdens de twee bijeenkomsten in maart is vooral gesproken over het voorstel voor de jaarlijkse huurverhoging en hebben we uitgebreid stilgestaan bij de beantwoording van de vragen die STOK daarover had. Tijdens de bijeenkomst in mei is de manier waarop de nieuwe ondernemingskoers vorm wordt gegeven toegelicht en is gesproken over de nieuwe Prestatieafspraken. In overleg met STOK is afgesproken om in 2019 strakker te sturen op het proces rondom de Prestatieafspraken.

In september heeft een afvaardiging van STOK de scholingsreeks 'Van peilstok tot strijkstok' van Alfred Landmeter gevolgd, met als doel meer inzicht te krijgen in de financiële situatie en uitgangspunten van Bo-Ex. Tijdens alle vier de avonden was op uitnodiging van STOK ook een kleine afvaardiging van Bo-Ex aanwezig.

Tijdens de bijeenkomsten in de tweede helft van het jaar is wederom gesproken over de Prestatieafspraken. Daarnaast is over

beschikbaarheid en de verkoopvijver gesproken en hoe deze onderwerpen zich verhouden tot de verduurzaming van de woningvoorraad van Bo-Ex.

Werkgroep Participatie en Communicatie

De werkgroep is vier keer bijeen gekomen in 2018. Ook dit jaar is het onderwerp zelfbeheer veel onder de aandacht geweest in deze werkgroep. Een inhoudelijke verdiepingslag leidde tot gezamenlijk taalgebruik over de term zelfbeheer. De term zelfbeheer leidt vaak tot verwarring en verkeerde beelden: in bijna alle gevallen gaat het niet om initiatieven om tot een wooncoöperatie te komen, maar tot bewonersinitiatieven. Initiatieven van huurders en buurtbewoners waarbij ze een activiteit of taak zelf en samen oppakken, met als doel samen meer betrokkenheid in de buurt te creëren.

Bewonerscommissies

In 2018 waren er 31 bewonerscommissies of – verenigingen actief. Deze commissies vertegenwoordigen ruim 3.400 huurders. STOK heeft in 2018 veel overleg gevoerd met betrokken huurders in Kanaleneiland, met als doel om hier meer bewonerscommissies op te richten. En met resultaat: de commissie Columbuslaan III is van start gegaan.

Tegen de feestdagen in december hebben alle woonconsulenten en opzichters persoonlijk bij de leden van de bewonerscommissies een kerstattentie bezorgd om onze dank te uiten voor hun inzet in 2018.

Overige activiteiten

Bo-Ex Panel

In 2018 waren er 366 huurders bereid om in het digitale Huurderspanel mee te werken aan onderzoeken. Er zijn 2 onderzoeken voorgelegd.

Het 1^{ste} onderzoek ging over de Visie op Dienstverlening en had een respons van 55%. De vragen hadden betrekking op onder andere de verwachtingen en waardering van de dienstverlening van Bo-Ex en de keuze en mogelijkheden om op verschillende manieren contact op te nemen met een medewerker van Bo-Ex. De uitkomsten werden meegenomen als input voor de Visie op Dienstverlening.

Het 2^{de} onderzoek ging over servicekosten. De resultaten van dit onderzoek waren voor STOK van groot belang om een beter beeld te krijgen van wat het beeld en begrip is van huurders over hun rechten bij het proces van voorschotten en afrekening van servicekosten. Ook hier was de respons met 56% prima. Op basis van de uitkomsten heeft STOK besloten dit thema verder uit te diepen en hiervoor een thema-avond te organiseren.

3. Klantvisie en Kwaliteit van dienstverlening

Eind mei 2018 is de Visie op Dienstverlening vastgesteld. Met deze Visie hebben we de koers hoe we onze huurders bedienen. Deze Visie is vastgesteld voor alle Bo-Ex processen en medewerkers: het is algemeen goed voor Bo-Ex. Daarna is een integrale werkgroep aan de slag gegaan met de uitwerking en implementatie van de acties zoals beschreven in de visie. Immers, een visie is een mooi en nuttig begin, maar dan moet je met z'n allen ook gaan doen wat je je hebt voorgenomen. In die uitwerking zijn verschillende acties vorm gegeven en geïmplementeerd.

Ondernemingsplan 2016-2020 en Jaarplan 2018: te behalen resultaten 2018	Resultaat
We stellen in overleg en samenwerking met huurders en medewerkers een klantvisie op. Onderdeel daarvan is te komen tot eenduidige definitie van wat een klantgerichte organisatie is.	Gerealiseerd.
We verbeteren en verruimen de mogelijkheden van onze digitale dienstverlening	Plan en doelen beschreven, uitvoering in 2019
We verbeteren onze interne informatiestroom waardoor we meer eenduidig met huurders communiceren.	Plan en doelen beschreven, uitvoering in 2019
We hebben de ambitie om de klanttevredenheidsscore (KWH) te laten stijgen naar een 8,0 in eind 2019.	Niet behaald:7,2
We starten met STEM van KWH. STEM is een nieuwe onderzoekstool gericht op de relatie met onze huurders. Dit gaat verder dan de tevredenheid over de dienstverlening: het leert ons meer over communicatie, reputatie en participatie en betrokkenheid.	Niet gerealiseerd.

Visie op Dienstverlening en het HCC

Een aantal actiepunten uit de Visie op Dienstverlening is in 2018 uitgevoerd en geïmplementeerd. Voorbeelden daarvan zijn de aanpassing van een standaard e-mailsjabloon, het altijd vermelden van betrokken medewerkers bij communicatie-uitingen en het verbeteren van de wachtrij voor de telefooncentrale. Daarin is het aantal keuzemogelijkheden overzichtelijker geworden en wordt minder verwezen naar de website, omdat de mensen die bellen ook bewust kiezen om te bellen. De openingstijden van de receptie worden verruimd zodat huurders ook 's middags zonder afspraak kunnen binnenlopen. De aanpassing die de meeste impact op de organisatie en de werkwijze van alle medewerkers heeft, is het besluit om te werken met een Huurders Contact Centrum (HCC).

Het doel van een HCC is om zoveel mogelijk vragen van huurders die in de 1^{ste} lijn binnenkomen, ook te verwerken en af te handelen in die 1^{ste} lijn.

Hierdoor komen er minder doorverbindingmomenten én minder telefonisch herhaalverkeer. De huurder wordt direct geholpen.

Door het werken met een HCC verandert de wijze van klantbediening binnen Bo-Ex. In 2018 is de voorbereiding hiervan uitgewerkt. Er is zowel vanuit ICT, technisch en bovenal organisatorisch aspect voorbereid wat het werken met een HCC betekent. Buiten kijf staat dat een tool kan helpen om werk beter uit te voeren, maar dat onze houding en gedrag de absolute voorwaarde voor verbeteringen zijn. Samenhangend met deze veranderingen wordt dus ook een ontwikkelplan voor medewerkers voorbereid.

KWH-Huurlabel

Bo-Ex is sinds 2001 lid van KWH om de kwaliteit van de dienstverlening te bewaken. Over 2018 waardeerden de huurders de dienstverlening van Bo-Ex met een 7,2 gemiddeld. De wens die we voor 2018 hadden om te groeien richting de 8 is niet bereikt. De trend is weliswaar gemiddeld genomen aardig stabiel, maar om te groeien naar een 8 moeten we hogere scores halen.

Als we inzoomen op de verschillende onderdelen dan wordt duidelijk dat er op sommige onderdelen wel een lichte groei is geweest. Mooi is dat we voor het onderdeel contact weer uit 'de zessen' zijn. In 2018 kwam het telefoonteam goed op kracht en dit zien we terug in de resultaten. Het onderdeel planmatig onderhoud is gedaald.

Uit de antwoorden op de open vragen komen aandachtspunten voor communicatie naar voren: respondenten geven aan dat ze niet altijd weten wanneer er wat gaat gebeuren. Voor het onderdeel reparaties speelt de bereikbaarheid van de Onderhoudsdienst een belangrijke rol.

Respondenten geven aan dat het veel moeite kost om een melding van een reparatie te doen. Als de melding eenmaal gedaan is, wordt de verdere afhandeling en uitvoering van een reparatie goed beoordeeld.

Het onderzoek van STEM in KWH is in 2018 niet uitgevoerd. De reden is dat vanuit de ontwikkeling van de visie op dienstverlening al op verschillende manieren input van huurders is gevraagd: in een digitaal panel, de luistersessie en in bijeenkomsten met commissies en STOK.

Onderdeel	Waardering	
	2018	2017
Contact	7,0	6,9
Woning zoeken	7,3	7,1
Nieuwe woning betrekken	7,2	7,2
Huur opzeggen	7,5	7,4
Reparaties	7,3	7,5
Planmatig onderhoud	7,2	7,8
Eindscore	7,2	7,3

Telefonische dienstverlening

In 2018 maakte de telefonische dienstverlening geen onderdeel meer uit van het KWH onderzoek. Daarom is in 2018 apart onderzoek gedaan. De resultaten sluiten aan bij het beeld dat huurders ons in de open antwoorden van de KWH vragenlijsten geven: we zijn moeilijk bereikbaar, de wachttijden aan de telefoon zijn lang en we bellen vaak niet terug als dat wel is toegezegd. Hierdoor is er veel telefonisch herhaalverkeer.

We zetten in op het verbetering van de telefonische dienstverlening door enerzijds te investeren in meer capaciteit. Daarnaast bereiken we met de ontwikkeling van het HuurdersContactCentrum dat meer huurders in het 1^{ste} contact al verder geholpen worden en er minder telefoontjes worden doorgezet naar een 2^{de} lijn.

Klachten en de Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht (KWRU)

In 2018 behandelde de klachtencoördinator van Bo-Ex in totaal 98 klachten van huurders (2017: 11). De achtergrond van klachten varieert. Het gaat soms over overlastsituaties met burens; het onderhoudsniveau of de kwaliteit van de woning; de werking van de woonruimteverdeling of het oneens zijn met een genomen besluit van medewerkers. Bijna 100 uitingen van ontevredenheid is in verhouding tot het aantal huurders dat we bedienen bijna 1% van de huurderspopulatie. De werkwijze binnen Bo-Ex is dat een klacht pas bij de klachtencoördinator terecht komt als de huurder er met de direct betrokken medewerker niet uit is gekomen.

We merken dat de klachten naar tevredenheid worden afgewikkeld. Dit concluderen we onder andere uit het feit dat slechts 2 huurders in 2018 met hun klacht naar de KWRU zijn gegaan. Eén klacht was ingediend door de Bewonerscommissie van de Livingstonelaan over het proces van de draagvlakmeting en de voorgenomen onderhoudswerkzaamheden daar. Bo-Ex is in het gelijk gesteld en deze klacht is ongegrond verklaard. Bij de andere klacht was de huurder het niet eens met de inschaling van het energielabel van de woning. De klachtencommissie KWRU was echter niet ontvankelijk en deze huurder is doorverwezen naar de huurcommissie.

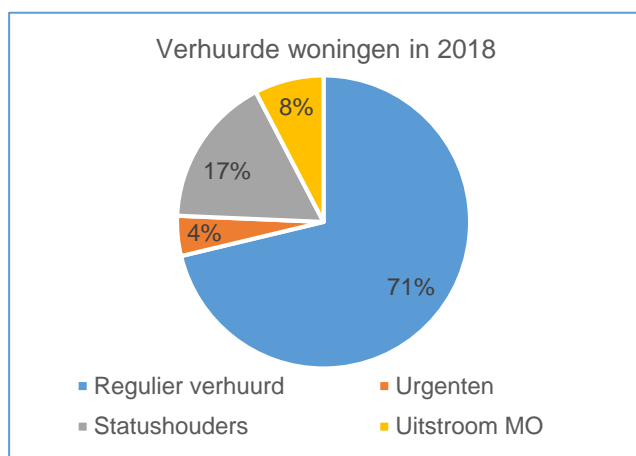
Voor de Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht (KWRU) is in het najaar een Stuurgroep aangesteld. De achtergrond is dat de KWRU 3 jaar geleden startte en inmiddels bijna alle corporaties in de regio aangesloten zijn. Met enige regelmaat moeten er beslissingen genomen worden over diverse zaken die de KWRU aangaan. Tot voor kort namen de leden van de Klachtencommissie in overleg met de ambtelijk secretaris deze besluiten. Vanuit het oogpunt van governance is dat niet wenselijk. Daarom is hiervoor een stuurgroep ingesteld, immers de corporaties zijn in feite de opdrachtgever van de KWRU.

4. Bijzondere doelgroepen

Goed en betaalbaar wonen, voor mensen die daar zelf onvoldoende in kunnen voorzien. Dat is de kerntaak van Bo-Ex. Sommige huishoudens hebben onze bijzondere aandacht. Zo onderscheiden we:

- Huishoudens met lage inkomens;
- Statushouders;
- Starters;
- Kwetsbare doelgroepen.

Al deze doelgroepen zijn aangewezen op veelal dezelfde sociale huurwoningen. Het aantal woningzoekende huishoudens met een laag inkomen neemt al enige jaren toe. Ook de maatschappelijke instroom en het aantal statushouders neemt toe. Dat maakt de druk op de beschikbare voorraad woningen groter.



In 2018 werden in totaal 588 woningen verhuurd. (2017: 623) Daarvan werd bijna driekwart (419 woningen tov 481 in 2017) via Woningnet aangeboden aan regulier woningzoekenden. Doordat er dit jaar minder woningen zijn vrijgekomen en Bo-Ex volledig aan haar taakstellingen heeft voldaan, is het aandeel woningen dat beschikbaar kwam voor de reguliere woningzoekenden wat gedaald.

Daarnaast zijn 143 woningen verhuurd aan statushouders of uitstromers uit de maatschappelijke opvang en 26 woningen aan urgenten.

Ondernemingsplan 2016-2020 en Jaarplan 2018: te behalen resultaten 2018	Resultaat:
We voldoen aan onze taakstelling voor het huisvesten van statushouders. De taakstelling voor 2018 was het huisvesten van 95 statushouders.	Gerealiseerd: 104 statushouders
We voldoen aan onze taakstelling voor het huisvesten van maatschappelijke uitstroom. Het contingent van 2018 was het huisvesten van 38 mensen uit de maatschappelijke opvang.	Gerealiseerd: 45 huurders
We formuleren en implementeren in overleg en samenwerking met STUW en gemeente beleid voor het behouden van inschrijftijd voor starters. Hierdoor stimuleren we de toetreding van starters op de Utrechtse woningmarkt en vergroten we hun kans op doorstroming.	Gerealiseerd in STUW verband als advies nieuwe verordening
We versterken ons netwerk vaste contactpersonen en gesprekspartners bij samenwerkende instellingen op gebied zorg en welzijn. Dit geldt zowel voor het strategisch als het operationeel niveau. Hierdoor kunnen we signaleringen rondom kwetsbare doelgroepen goed doorgeven.	Gerealiseerd
We ontwikkelen en bieden een stageplaats in combinatie met een opleidingsplek voor een student van de opleiding ervaringsdeskundigheid in armoede. Zo halen we, naast de maatschappelijke bijdrage voor de student, meer kennis en kunde in huis rondom het innen van huurachterstanden en het vroegtijdig kunnen signaleren en doorverwijzen van huurders die met armoedeproblematiek te maken hebben.	Niet gerealiseerd

Ondernemingsplan 2016-2020 en Jaarplan 2018: te behalen resultaten 2018	Resultaat:
We leiden een aantal medewerkers op in Mental Health First Aid, met als doel het signaleren en kunnen reageren in de 1 ^{ste} lijn op mensen met verward gedrag.	Gerealiseerd
We participeren actief in het project Citydeal Inclusieve Stad. Utrecht is een van de vijf gemeenten in Nederland die samen met de ministeries BZK, VWS en SWZ integraal samenwerken aan de ondersteuning van mensen met complexe problemen. De kern is dat de verschillende betrokken professionals de ruimte hebben om in overleg en in samenhang met elkaar tot betere maatwerkoplossingen te komen.	Gerealiseerd

Statushouders en uitstroom MO

Door actieve inzet en matching is het in 2018 ruimschoots gelukt om aan de taakstellingen voor bijzondere doelgroepen te voldoen. Zowel voor de statushouders als voor uitstroom uit de maatschappelijke opvang zijn zelfs iets meer woningen dan de doelstelling verhuurd aan deze doelgroepen. Hierdoor is voor 2019 een kleine 'voorstand' ontstaan. Omdat we het hele jaar goed op koers zijn gebleven, kon in het laatste deel van 2018 een zorgvuldige afweging vanuit het oogpunt van leefbaarheid worden gemaakt voor het beschikbaar stellen van vrijgekomen woningen aan deze doelgroepen. Dat betekent dat we ervoor konden kiezen om geen bijzondere doelgroepen te huisvesten in complexen waar de druk op de leefbaarheid hoog is omdat er al relatief veel kwetsbare huishoudens wonen,

Voor 2019 zijn de taakstelling voor statushouders en het contingent voor MO tegen het eind van 2018 bekend geworden. Voor de statushouders is de taakstelling om 27 mensen te huisvesten in de 1e helft van 2019. Voor de uitstroom vanuit de MO is het contingent om in 2019 in totaal 40 mensen te huisvesten.

Gezien de voorstand en het feit dat de taakstelling voor met name statushouders lager ligt dan in de afgelopen jaren, is de prognose dat we ook in 2019 aan deze taakstellingen kunnen voldoen.

Netwerk sociaal domein

Ons netwerk binnen het sociaal domein is in 2018 verder versterkt. Woonconsulenten hebben in iedere wijk vaste contactpersonen in de gemeentelijke buurtteams. Ook de contacten met zorginstellingen als Lister en de Tussenvoorziening zijn aangehaald. Hierdoor is onder andere de pilot van Vroegsignalering in 2018 met succes afgerond en verder uitgerold over de stad. Vroegsignalering heeft als doel om mensen met een huurachterstand al heel vroeg bij het ontstaan van een achterstand, samen met een medewerker van het Buurtteam, te bezoeken. Met als doel de achterstand zo niet onnodig te laten oplopen, snel tot afspraken te komen én eventueel andere hulpvragen in een huishouden te kunnen beantwoorden of begeleiden. We merken dat het actief opzoeken en bestendigen van de relatie met deze organisaties ons helpt in het oplossen van vraagstukken op buurt- en of casusniveau.

5. Betaalbaarheid

Het rijksbeleid op het terrein van de volkshuisvesting heeft zich in de afgelopen jaren onder andere gekenmerkt door de invoering van de Verhuurderheffing en het streven naar meer marktconforme huurprijzen. Dit beleid heeft de betaalbaarheid van het wonen van mensen met een bescheiden inkomen, onze doelgroep, sterk onder druk gezet. Steeds vaker zien we huurders met betaalbaarheidsproblemen. Het is daarom niet verwonderlijk dat de betaalbaarheid van onze sociale huurwoningen de hoogste prioriteit kent. Een prioriteit die onze huurdersorganisatie STOK en de gemeente Utrecht met ons delen. In de Prestatieafspraken is opgenomen dat de gemeente en Bo-Ex zich er voor zullen inzetten dat de huurprijzen voor onze doelgroep zich gematigd ontwikkelen en dat de totale woonlasten van de huurders worden beperkt.

Ondernemingsplan 2016-2020 en Jaarplan 2018: te behalen resultaten 2018	Resultaat:
We verhuren minimaal 70% van ons sociale huuraanbod aan de primaire doelgroep, opgedeeld in 58% beneden de eerste aftoppingsgrens en 12% tussen de eerste en tweede aftoppingsgrens.	Gerealiseerd
We wijzen tenminste 95% van onze vrijkomende woningen passend toe.	Gerealiseerd
De huurverhoging voor sociale huur per 1 juli 2018 bedraagt niet meer dan de inflatie.	Gerealiseerd
De huurverhoging voor vrije sectorwoningen (niet-DAEB) per 1 juli 2018 wordt vastgesteld in het beleidsdocument voor ons niet-DAEB segment.	Niet gerealiseerd
De huurverhoging voor bedrijfsruimten en overige vastgoed (niet-DAEB) per 1 juli 2018 is inflatievolgend (als de verhoging niet al contractueel is overeengekomen).	Gerealiseerd
We blijven binnen de wettelijk gestelde huursom van 1% boven inflatie.	Gerealiseerd
We hebben een beleidsuitwerking voor de huursombenadering vastgesteld.	Loopt nog
We sturen op het laag houden van de huurachterstanden van onze huurders:	Gerealiseerd
a. De achterstand van zittende huurders is < 1,2 % van de jaarhuur;	0,50%
b. De achterstand van vertrokken huurders is < 1,1 % van de jaarhuur.	0,53%
We sturen op het laag houden van huurachterstand door zo snel mogelijk bij het ontstaan van een huurachterstand persoonlijk contact te leggen met de betrokken huurders. Bo-Ex participeert actief in het project Vroegsignalering. Hierdoor versterken we de relatie met het Buurteam t.a.v. het voorkomen van grotere en andere problemen die vaak samengaan met huurachterstanden.	Gerealiseerd

Betaalbaarheid

De Passendheidstoets – en de doelstellingen daaromheen – is een betaalbaarheidsmaatregel. De 80-10-10 verdeling en de lokaal geformuleerde Prestatieafspraken 58%-12%-30% zijn beschikbaarheidsmaatregelen, gericht op de slaagkansen van doelgroepen in het aanbod.

Bij de aanvulling op de Prestatieafspraken heeft Bo-Ex, net als de collega's, ingestemd met een pilot huurkorting. Het doel van de pilot huurkorting is om huishoudens met een huur boven de voor hen geldende (verschilt naar leeftijd en huishoudensgrootte) aftoppingsgrens, en die in bezit zijn van een U-pas, een huurkorting te verlenen tot de aftoppingsgrens. De pilot duurt twee jaar en startte in 2017. Voor die periode stelt de gemeente € 2 miljoen beschikbaar. In 2018 zijn opnieuw kortingen verstrekt. De pilot eindigt in september 2019. Op dat moment moet worden besloten of de mensen die de huurkorting hebben ontvangen deze korting structureel blijven ontvangen en of en in welke mate Bo-Ex hier de financiële ruimte voor kan bieden.

Huren

Streefhuurbeleid

Bij woningen die leegkomen doordat huurders de woning opzeggen, wordt de huurprijs voor de nieuwe verhuring aangepast volgens het streefhuurbeleid. Dit beleid is in 2016 opnieuw opgezet in overleg met onze huurdersorganisatie STOK.

Het streefhuurbeleid is gebaseerd op de drie belangrijkste elementen uit het woningwaarderingssysteem. Dit zijn:

1. De grootte van de woning uitgedrukt in het aantal kamers;
2. de energetische kwaliteit volgens het energielabel; en
3. de locatie gerelateerd aan de WOZ-waarde.

De weging van de locatie is minder zwaar geworden, wat leidde tot een meer evenwichtige spreiding over de wijken bij de toewijzing van de sociale huurwoningen onder de aftoppingsgrenzen. Een reguliere woning kan in dit systeem maximaal 10 punten 'scoren' en krijgt een huurprijs van € 710,-. Een woning met 0 punten kost het minst: € 508,04 (prijsspeil 1-1-2018). Woningen die binnen de planningsperiode van de meerjarenbegroting worden aangepakt kennen een huurprijs tussen de kwaliteitskortingsgrens (€ 417,34) en € 508,04.

Onzelfstandige woningen krijgen bij mutatie een huurprijs van maximaal de kwaliteitskortingsgrens zodat de betaalbaarheid voor jongeren is gewaarborgd. De huurprijs wordt daarnaast altijd afgetopt op de maximale huurprijs volgens het woningwaarderingssysteem.

Huurverhoging

Huurders met een inkomen boven € 41.056 behoren niet tot de doelgroep van beleid van Bo-Ex. We zijn van mening dat deze huurders een meer marktconforme huurprijs moeten betalen. Daarom maakten we gebruik van de wettelijke mogelijkheid de huurprijs met 5,4% te verhogen.

Met de huurdersorganisatie STOK is overleg gevoerd over het beleid bij de jaarlijkse huurverhoging. Zij waren positief gestemd over het grote aantal huurders dat in 2018 geen huurverhoging zou krijgen. Desondanks kon STOK

niet instemmen met de inkomensafhankelijke huurverhoging voor de hoogste inkomensgroep. Daarover blijven we principieel van mening

verschillen. Desondanks stemde STOK in met het voorstel.

Categorie	aantal	%
Huishouden ≥ 4 pers. of AOW	2.431	1,4%
Huishouden ≤ €41.056	3.028	1,4%
Huishoudinkomen onbekend	1.628	1,4%
Huishoudinkomen > €41.056	638	5,4%
Onzelfstandig	1	1,4%
Geliberaliseerd, huurprijs lager dan maximaal	152	5,4%
Geliberaliseerd, huurprijs hoger dan maximaal	78	2,4%
Garages, bedrijfsruimten en parkeervlakken	754	2,4%
Bergingen	116	1,4%
Totaal	8.596	
Geen huurverhoging vanwege onderhoudswerkzaamheden	300	

In 2018 is aan 8.596 (2017: 8.095) eenheden een huurverhoging aangezegd. Dit waren naast sociale- en vrije sectorhuurwoningen ook kamers, garages / bergingen / parkeerplaatsen en bedrijfspanden of maatschappelijk onroerend goed. Het overgrote deel van de huurverhoging is aangezegd per 1 juli 2018. Voor 300 woningen is geen huurverhoging aangezegd vanwege lopende grootschalige onderhoudswerkzaamheden.

Bezwaren inkomensafhankelijke huurverhoging

	Reden bezwaar						
	Totaal	Inkomen 2017	Inkomen 2018	Huishoud- samenstelling	Zorg etc.	Overig	AOW
Definitief toegekend	50	20	7	9	4	6	4
Coulanceregeling toegepast	1	1	0	0	0	0	0
Afgewezen	35	3	7	5	3	16	1
Totaal	86	24	14	14	7	22	5

Bij het doorvoeren van de inkomensafhankelijke huurverhoging krijgen huurders de gelegenheid bezwaar te maken tegen de huurverhoging als het inkomen, na het toetsingsjaar van de belastingdienst, is gedaald. Ook op wettelijke gronden, zoals chronische ziekte, kunnen huurders een bezwaar indienen tegen de inkomensafhankelijke huurverhoging. In 2018 dienden 86 huurders een dergelijk bezwaar in. Dit is een stijging ten opzichte van 2017 (52).

Bezwaarprocedure huurverhoging

Huurders hebben tot 1 juli de tijd om bij de verhuurder bezwaar te maken tegen de huurverhoging. Wanneer de verhuurder het bezwaar afwijst, dan moet de huurder schriftelijk kenbaar maken of hij zich neerlegt bij deze afwijzing, of dat hij wil dat Bo-Ex de Huurcommissie vraagt een uitspraak te doen over de redelijkheid van het voorstel tot huurverhoging. Ook wanneer de

huurder niets laat horen, moet de verhuurder de Huurcommissie vragen te oordelen of het voorstel tot huurverhoging redelijk is. Bij vijf huurders is dat laatste gebeurd. In alle gevallen heeft de Huurcommissie de huurverhoging redelijk bevonden.

De Huurcommissie heeft in 7 van de 8 procedures het voorstel tot huurverhoging als redelijk verklaard. Één verzoekschrift is nog in behandeling.

In 2018 ontvingen 90 huurders een aangetekende rappèlbrief omdat zij de aangezegde huurverhoging niet betaalden. Na het ontvangen van een rappèlbrief moet de huurder zelf voor 1 november aan de Huurcommissie vragen te oordelen of het voorstel tot huurverhoging redelijk is. Van deze 90 huurders heeft niemand van deze mogelijkheid gebruik gemaakt. Daarmee is de huurverhoging definitief geworden voor deze huurders.

Huurbetaling

Betalingsachterstand

De totale huurachterstand voor zittende huurders komt eind 2018 uit op 0,50% en is daarmee wederom gedaald (2017: 0,79%). Dit is de optelsom van de 4 uitgesplitste categorieën voor zittende huurder.

Ook de achterstand van de vertrokken huurders is gedaald, naar 0,53%. (2017: 1,3%) Een deel van deze daling is te verklaren doordat we zijn

begonnen met het aanleggen van zogenaamde 'derdendossiers'. Dit zijn digitale dossiers van vertrokken huurders die een (op dit moment) oninbare betalingsachterstand hebben en waar nog geen betalingsregeling voor was getroffen. Door de aanleg van deze dossiers is in een oogopslag te zien hoeveel vorderingen nog open staan, waardoor deze beter bewaakt kunnen worden.

Ontruimingen

In een aantal gevallen leiden onze inspanningen op het gebied van Vroegsignalering en de algemene incassoprocedure met de deurwaarder niet tot een oplossing. In die gevallen rest dan de ontruiming van de woning. In 2018 zijn er 35 ontruimingen aangezegd. Daarvan zijn er uiteindelijk 12 uitgevoerd.

Het merendeel van de aangezegde ontruimingen werd geannuleerd. Onderstaand zijn de cijfers schematisch weergegeven.

Ontruimingen	2018	2017
Aangezegd	35	35
Waarvan geannuleerd	23	26
Waarvan doorgang	12	9
Vanwege huurschuld	10	7
Vanwege overlast	2	0
Vanwege hennep	0	2

Gezien de sterke dalingen van de huurachterstand én het aantal ontruimingen en de daling in het aantal dossiers dat bij een deurwaarder terechtkomt, kunnen we zeggen dat de Vroegsignalering, zowel binnen Bo-Ex als in samenwerking met de Buurteams, duidelijk zijn vruchten afwerpt.

6. Beschikbaarheid

De gemeente Utrecht heeft de ambitie om te groeien tot een stad met 400.000 inwoners in 2030. Deze groei moet gerealiseerd worden op binnenstedelijke locaties, inclusief het voltooiën van Leidsche Rijn. Tegelijkertijd is, o.a. in de Woonvisie 2015 van de gemeente, geconstateerd dat het tekort aan sociale huurwoningen groeit. Utrecht staat dus voor een grote opgave om aan de vraag naar sociale huurwoningen te voldoen. Daarom hebben we in ons ondernemingsplan opgenomen hier een zo groot mogelijke bijdrage aan te willen leveren.

Ondernemingsplan en Jaarplan 2018: te behalen resultaten 2018				Resultaat
De verwachte omvang van de voorraad per 1 januari 2018 is 7.582 zelfstandige sociale huurwoningen. De omvang van de voorraad per 1 januari 2020 wordt nu geraamd op 7.705 woningen. Dit is visueel gemaakt in de grafiek "ontwikkeling aantal zelfstandige eenheden" opgenomen aan het eind van dit hoofdstuk.				Gerealiseerd: Verwachte omvang zelfstandige sociale huurwoningen per 1 januari 2020 is 7.705.
Renovatie / sloop en vervangende nieuwbouw / nieuwbouw				
Project	(verwachte) aanpak En stand van zaken	Aantal woningen		Aantal woningen
		Huidig	Ambitie	Resultaat / stand van zaken 31 dec 2018
Reitdiepstraat	Sloop/nieuwbouw In ontwikkeling en bestemmingsplan procedure. Verwachting start sloop: 2020.	81	148	148
Ivoordreef	Sloop/nieuwbouw In ontwikkeling en bestemmingsplan procedure. Verwachte start sloop: 2020	174	≥ 100	≥ 100
Queridostraat	Renovatie of sloop/nieuwbouw In ontwikkeling en in overleg met bewonerscommissie	36	48 ¹	36 / 48
Rijnvliet	Nieuwbouw Bouw is gestart.	n.v.t.	73 egw	Start bouw 30 egw Oplevering 16 egw
Hoge Weide	Nieuwbouw Bouw is gestart	n.v.t.	61 app 32 egw	Start bouw 65 app en 34 egw
Verkoop	Verkoop van 35 woningen	n.v.t.	n.v.t.	17 woningen verkocht
Om de doorstroming te bevorderen, continueren we de inkomensafhankelijke huurverhoging. Daarnaast wordt in STUW verband nagedacht over de regelingen voor doorschuiven.				Gerealiseerd
Met gebruik van de app "huisje huisje", wordt de doorstroming binnen ons bezit gestimuleerd, zodat bevorderd wordt dat de huurder naar wens kan wonen.				Gerealiseerd
We spannen ons in om vrijgekomen woningen zo snel mogelijk weer te verhuren, wat tot uiting komt in een maximale huurderiving van 2% per jaar.				0,47
We continueren de inzet van de Verhuisadviseur Senioren in 2018.				Gerealiseerd

¹ Queridostraat. Dit gaat alleen op als bij de bewoners draagvlak voor sloop/nieuwbouw wordt behaald.

Ondernemingsplan en Jaarplan 2018: te behalen resultaten 2018	Resultaat
We spannen ons in om in 2018 het woonruimteverdeelsysteem (verordening en WoningNet in samenhang) op de agenda van STUW en gemeente te zetten. Het huidige systeem is verstopt en bevordert de realisatie van de doelen niet meer adequaat.	Gerealiseerd

Toelichting

Verwachting omvang zelfstandige sociale huurwoningen

Per 1 januari 2019 is de omvang van zelfstandige sociale huurwoningen 7.581. Dit is lager dan verwacht in het jaarplan van 2018 (7.616). De reden hiervoor is dat er in 2018 minder woningen zijn opgeleverd dan verwacht. Deze woningen worden in 2019 opgeleverd.

Per 1 januari 2020 is de verwachte omvang van zelfstandige sociale huurwoningen ruim hoger (7.705) dan verwacht in het jaarplan 2018 (7.582). De reden hiervoor is dat de sloop van de Ivoordreef en de Reitdiepstraat start in 2020 in plaats van 2019, zoals verwacht bij het opstellen van het jaarplan 2018.

Aan het eind van dit hoofdstuk is een grafiek opgenomen betreffende de ontwikkeling van zelfstandige eenheden 2018 – 2022 en de prognose ontwikkeling zelfstandige eenheden 2018 – 2022.

Renovatie / sloop en nieuwbouw / nieuwbouw

Toelichting op de tabel Projecten geldend voor 2018	
Ivoordreef en Reitdiepstraat	In 2018 zijn we verder gegaan met het planvormingstraject voor beide projecten. Het aanbestedingstraject is nog niet gestart. Het proces met de gemeente vergt meer tijd.
Queridostraat	In 2018 heeft het gesprek plaatsgevonden met de bewoners over de te verrichten onderzoeken om te komen tot verschillende scenario's.
Rijnvliet en Hoge Weide	In 2018 zijn we gestart met de bouw van 30 woningen in Rijnvliet en 99 woningen in Hoge Weide. In 2018 zijn 16 woningen van Rijnvliet opgeleverd. Hierbij vragen we een EPV-bijdrage. Dit is in 2018 administratief ingeregeld in de organisatie.
Verkoop	In 2018 hebben we 17 woningen verkocht. Begroot was 35.
Onderzoek naar mogelijkheden voor "Optopping"	In 2018 zijn we gestart met een onderzoek naar de mogelijkheden om bij bestaande complexen, gebruikmakend van lichtgewicht woningconcepten, een uitbreiding van de woningaantallen te realiseren door zogenaamde optopping. In 2019 wordt dit gecontinueerd en zal naar verwachting een investeringsaanvraag worden ingediend bij de RvC. Daarnaast is ook gekeken naar de transformatie van garageboxen naar woningen in Kanaleneiland.

Continuëren inkomensafhankelijke huurverhoging en nadenken over doorschuifregelingen in STUW verband

- De inkomensafhankelijke huurverhoging is toegepast bij 637 huurders.
- In 2018 is in een STUW-werkgroep inclusief huurdersvertegenwoordiging nagedacht over de doorschuifregeling. Dit heeft geresulteerd in een advies voor de stuurgroep Huren. In de nieuwe huisvestingsverordening die in 2019 van kracht wordt komt dit terug. Daarbij wordt WoningNet hier op ingeregeld.

Ouderenadviseur / Verhuisadviseur Senioren

In 2018 is de inzet van de ouderenadviseur / Verhuisadviseur Senioren gecontinueerd. Voor 2019 is de ouderenadviseur omgedoopt in verhuisadviseur senioren. Activiteiten: het verstrekken van informatie is de belangrijkste taak van de verhuisadviseur, samen met het geven van een reëel beeld van de mogelijkheden en het adviseren over de beste aanpak om een andere woning te vinden. Ook het helpen bij het zoeken, reageren en accepteren van een nieuwe woning is een taak voor (een deel van) de cliënten. Op de tweede plaats komt het (helpen) uitvoeren van (regel)werk. Effecten in 2018 (heel kort): 144 nieuwe aanmeldingen en 48 verhuizingen. Kosten: STUW corporaties in gezamenlijkheid.

Grafiek betreffende de geprognosticeerde ontwikkeling van zelfstandige eenheden 2018 – 2022.

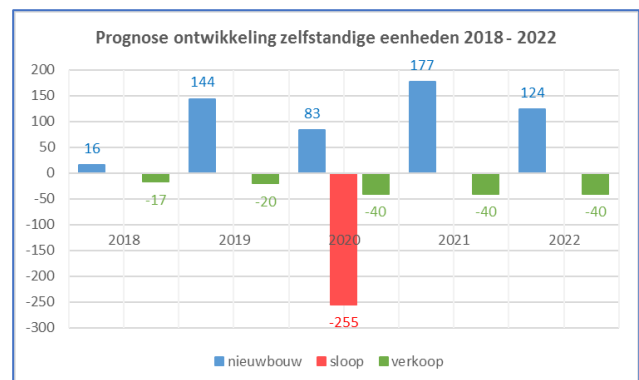
Woonruimteverdeelsysteem

In 2018 sprak de STUW met de gemeente over het woonruimteverdeelsysteem. De huisvestingsverordening wordt in juli 2019 vernieuwd. Vanuit het overleg zijn voorstellen gedaan om mee te nemen in de nieuwe huisvestingsverordening ter bevordering van de doorstroming. Een voorbeeld hiervan is dat het waarschijnlijk mogelijk wordt bij reageren een deel van de inschrijftijd te behouden.

Taskforce acquisitie

Het acquireren van nieuwe locaties is in deze markt heel lastig geworden. Enerzijds omdat we geen locaties rechtstreeks van de gemeente kunnen verwerven en dus veelal moeten concurreren met de markt. Meer sturing van de gemeente is gewenst maar verwachten we niet eerder dan in het 2^{de} tertiaal 2019 nadat de nieuwe Woonvisie is vastgesteld. Daarnaast zien we dat de bouwkosten verder zijn toegenomen.

Om toch kansen te houden op nieuwe locaties zoeken we de samenwerking met de andere corporaties.



De woningvoorraad

Omvang en samenstelling

De omvang van de woningvoorraad is (bijna) ieder jaar aan wijzigingen onderhevig door nieuwbouw en verkoop. Ultimo 2018 beschikte Bo-Ex over 8.962 zelfstandige en onzelfstandige woningen. Dit aantal is inclusief het aandeel (50%) in de woongebouwen Cambridgelaan en MAX. Deze woongebouwen zijn in ongedeelde eigendom met collega-corporatie SSH. Het beheer van deze woningen is, op basis van een samenwerkingsovereenkomst, ondergebracht bij SSH en Jebber. (Cambridgelaan resp. MAX)

De ontwikkeling ten opzichte van ultimo 2017 (8.961 woningen) is als volgt:

- Minus 17 verkochte woningen,
- correctie op aantal wooneenheden van SSH door afronding (-1),
- splitsing van woningen naar meerdere zelfstandige wooneenheden (+3)
- oplevering nieuwbouw (+16)

Type verhuureenheden	DAEB	Niet DAEB	
Eengezinswoningen	866	83	
Meergezinswoningen	6.467	146	
Studenteneenheden	1.264	-	
Extramurale Zorg	136	-	
Totaal	8.733	229	8.962
Bedrijfsonroerend goed	-	179	
Maatschappelijk vastgoed	69	-	
Intramurale Zorg	165	-	
Garagebox	-	180	
Parkeerplaats	-	581	
Totaal	234	940	1.174
			10.136

Verkoop

	Begroot	Gerealiseerd
Aantal woningen	35	17
Opbrengst	€ 7.738.000	€ 4.709.299
Netto opbrengst	€ 1.582.000	€ 1.242.154
Kosten	€ 753.500	€ 944.636

Toelichting op het eindresultaat van 2018:

- In de gerealiseerde aantallen en bedragen zijn alle verkochte woningen meegenomen.
- Bovenstaande overzicht is exclusief organisatiekosten.
- Hoewel minder dan de helft van het begrote aantal woningen is verkocht, is door gunstige marktprijzen de netto opbrengst (na aftrek kosten en boekwaarde) uiteindelijk 21% lager dan begroot.

De begrote verkoopcijfers zijn niet gehaald. De redenen hiervoor zijn:

- Verkoopvijver is door verkoop van afgelopen jaren substantieel kleiner geworden, waardoor er minder woningen vrij komen om verkocht te worden.
- Ca. 10% van de verkoopvijver bestaat momenteel uit woongroep-woningen, deze komen niet vrij voor verkoop.
- Weinig overloop van woningen van 2017 naar 2018 voor de verkoop.

Geplande actie: Gestart met het onder de loep nemen van de verkoopvijver in het kader van het nieuwe ondernemingsplan. Bij het opstellen hiervan wordt o.a. het onderwerp "aandeel niet-daeb woningen in de verkoopvijver" meegenomen.

Algemeen

Bij de verkoop wordt voldaan aan de voorwaarden voortvloeiende uit de Woningwet.

Verhuringen

In 2018 zijn in totaal 1.301 eenheden verhuurd, inclusief onzelfstandige eenheden en de woongebouwen in beheer bij SSH. Dit aantal verhuringen is iets lager dan in 2017 (1.393).

Verhuringtype	Totaal aantal 2018	Aantal van Bo-Ex	Aantal t.b.v. verantwoording inkomstenstoets
Zelfstandige eenheden regulier	1.030 (incl. 613 SSH)	580	1.030
Zelfstandige eenheden vrije sector	21	21	
Zelfstandige eenheden bruikleenovereenkomst	28	28	
Onzelfstandige eenheden	142	142	142
Verhuring aan Bo-Ex	21	21	
Bedrijfsruimten	3	3	
Bergingen	7	7	
Garages	9	9	
Parkeerplekken	40	40	
Totaal	1.301	851	1.172

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 die 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 96,06%.

Inkomenstoets

Bo-Ex kiest primair voor het bedienen van de lage inkomensgroepen. Ons uitgangspunt is dat we (zo mogelijk) alle sociale huurwoningen met een huur onder de liberalisatiegrens passend toewijzen.

Bij het adverteren van woningen is aangegeven dat de woning uitsluitend bestemd is voor huishoudens met een inkomen tot maximaal € 36.798. Om de 80%-regel te monitoren, monitoren we periodiek wat de actuele stand van zaken is.

De maatregel geldt voor alle zelfstandige en onzelfstandige woningen in het bezit van Bo-Ex die onder het DAEB-regime vallen. De zelfstandige woningen van de Cambridgelaan en MAX zijn gezamenlijk ongedeelde eigendom van Bo-Ex en SSH. Ze worden volledig door laatstgenoemde beheerd. Om die reden zijn er afspraken met de SSH gemaakt over de verantwoording van de nieuwe verhuringen in deze complexen.

Van alle verhuurde DAEB-eenheden is 98,1% verhuurd aan huishoudens met een inkomen lager dan € 36.798. Hiermee voldoen we ruimschoots aan de kaders vanuit de rijksoverheid en aan onze strategische doelstelling om alleen de laagste inkomensgroepen te bedienen.

7. Duurzaamheid

Wij richten ons in het kader van de duurzaamheid primair op het verlagen van de energielasten en daarmee de woonlasten voor onze huurders. We delen met de gemeente de ambitie om in 2030 een gemiddeld energie neutrale woningvoorraad hebben. Als tussenstap is vastgelegd dat onze woningvoorraad in 2020 gemiddeld een energie-index van 1.21 – 1.40 (label B) heeft.

Ondernemingsplan en Jaarplan 2018: te behalen resultaten 2018	Resultaat
We realiseren in 2018 483 labelstappen. Dit betekent dat we eind 2018 ten minste 69% van de benodigde labelstappen zullen hebben gerealiseerd van onze doelstelling om in 2020 een woningvoorraad met gemiddeld label B te hebben. We zitten dan op koers om de doelstelling te halen.	680 labelstappen
Bij de nieuwbouw van eengezinswoningen is het uitgangspunt dat deze direct energieneutraal (EPC=0) worden uitgevoerd.	Gerealiseerd
Voor de projecten voor groot onderhoud met energiebesparende maatregelen wordt het realiseren van energieneutraliteit onderzocht. Hiervoor stellen we in 2018 een routekaart op die inzicht geeft in de diverse scenario's, mogelijkheden en kosten. Hiermee gaan we het gesprek aan met huurders en gemeente in het kader van het nieuwe ondernemingsplan.	Gerealiseerd
Zowel bij projecten waar wij verdergaande energiebesparende en duurzame maatregelen toepassen, als bij projecten waar dit niet haalbaar is, wordt standaard een no-regret aanpak meegenomen in het investeringsvoorstel. Deze aanpak staat daarmee toekomstige verduurzamingsopgaven niet in de weg. De no-regret aanpak houdt in dat we de kennis van dit moment efficiënt toepassen in de ontwikkeling naar een toekomstige energie neutrale voorraad.	Gerealiseerd
In 2018 voorzien we ten minste 350 woningen van zonnepanelen.	Niet gerealiseerd
In 2018 integreren we het IRIS project in het programma voor de aanpak van Kanaleneiland Zuid.	Gerealiseerd

Toelichting

Labelstappen

Gerealiseerde labelstappen	2018	2017
Renovaties	55	1.186
Diverse planmatige energieprojecten	625	75
Totaal	680	1.261

In totaal zijn er in 2018 680 labelstappen gemaakt. Dit is hoger dan de doelstelling van 483 labelstappen.

Vanaf 2011 tot aan 2020 moeten we gemiddeld 700 labelstappen per jaar halen om de doelstelling van energielabel B te behalen. Aangezien de rekenmethodiek tussentijds is aangepast van labels naar energie indexen, kunnen we de huidige stand van zaken niet meer terug relateren aan de eerder genoemde gemiddelde 700

labelstappen per jaar. Energielabel B is nu energie index 1,25. Met de dit jaar gemaakt energie index stappen liggen we nog steeds ruim op koers om in 2020 energie index 1,25 te behalen.

Energiebesparingscampagne

Sinds 2016 geven we samen met de andere Utrechtse corporaties gratis energieadviezen aan belangstellende huurders. In 2018 hebben wij aan 38 huurders energieadviezen gegeven.

Nieuwbouw eengezinswoningen energieneutraal

Zowel deels opgeleverde en in aanbouw zijnde nieuwbouw eengezinswoningen in Rijnvliet (30) als die in Hoge Weide (34) zijn energieneutraal.

Routekaart energietransitie

Op basis van de vastgoeddata die in het precisieonderhoud vastgoed informatie systeem staan (eind 2018 100% gevuld) is samen met duurzaamheidsadviseur Blue Terra en Luxs een energie transitietool ontwikkeld. Per cluster kunnen we op basis van verschillende scenario's inzicht krijgen op de verdere verduurzaming van de woningvoorraad. Dit levert ons meer duidelijkheid over de samenhang van de sociale, technische en financiële impact van de mogelijke scenario's. In 2019 wordt dit verder doorontwikkeld.

No-regret aanpak in investeringsvoorstel

Bij alle projecten waar we mee bezig zijn, van renovatie tot planmatig onderhoud, denken we na over de aanpak en dat dit in de toekomst verdere verduurzamingsmaatregelen niet in de weg staat. Een voorbeeld hiervan is onze participatie in de isolatie uitdaging samen met Mitros en Portaal. Hierbij dagen we de markt uit om te komen met een innovatief isolatieproduct, waarmee we tegen minder kosten (integraal bekeken), dunner materiaal en lagere impact qua aanbrengen voor de huurder de woning klaar kunnen maken voor lage temperatuur verwarming. Vanuit de no-regret gedachte kiezen we er nu bewust voor om niet te gaan voor een isolatiemateriaal dat geschikt is voor NOM (Nul Op de Meter) woningen.

Zonnepanelen

De voortgang van het zonnepanelen programma blijft achter.

Eind 2018 zijn uiteindelijk 61 woningen voorzien van zonnepanelen in plaats van de begrote 350.

Dit tegenvallende resultaat is aan de volgende redenen toe te schrijven:

- De informatieuitwisseling en uitleg hierbij met STOK heeft veel tijd gekost.
- Gevoed door de onduidelijkheid omtrent de salderingsregeling hebben we uitgebreide overwegingen gemaakt of we het programma zouden moeten aanpassen. Gezien de laatste stand van de ontwikkelingen is dit vooralsnog niet noodzakelijk.
- Communicatietraject met huurders: uit de evaluatie van bewonerscommunicatie is gebleken dat traditionele benadering met een bewonersavond minder goed werkt. Daarom willen we meer inzetten op laagdrempelige en persoonlijke communicatie.

Het is bij de corporaties een bekend fenomeen dat ondanks dat het aanbod voor de huurder alleen maar een besparing oplevert en zij verder ontzorgd worden, er bij veel huurders toch een wantrouwen leeft ten opzichte van de corporatie, waardoor het een intensief communicatietraject vergt om een hoog deelnamepercentage te realiseren.

Vorbereiding uitvoering ten behoeve van realisatie zonnepanelen programma in 2019:

- Er wordt een jaarplanning opgezet om een zogenaamd uitvoeringstreintje te creëren, waarmee de uitvoering zo efficiënt mogelijk verloopt en we in 2019 de doelstelling van het zonnepanelenprogramma kunnen realiseren.

Monitoring eerste pilot project

Aan de hand van de monitoring van het eerste pilot project aan de Veeartsenijstraat kunnen we concluderen dat de installaties goed werken en in 2018 ruim meer elektriciteit hebben opgewekt dan vooraf verwacht.

Integratie IRIS in aanpak Kanaleneiland Zuid (KEZ)

Met de geplande aanpak van de Columbuslaan wordt het IRIS programma geïntegreerd in de aanpak van Kanaleneiland Zuid.

Nieuwe ontwikkelingen en overige activiteiten

Naast de hiervoor beschreven activiteiten in het kader van de realisatie van het ondernemingsplan vindt nog een aantal aanvullende activiteiten plaats.

Complex Henriëttedreef

In 2018 heeft het bouwteam de technische en financiële plannen voor het Inside-Out renovatieconcept verder uitgewerkt. Daarnaast is de subsidieaanvraag voor het uitvoeringstraject onderbouwd en ingediend. Vanuit andere partijen zoals gemeente en rijksoverheid is er veel aandacht voor dit project. Zo hebben op 17 oktober 2018 de Koning en minister Ollongren een bezoek gebracht aan de proefwoning. NB: Begin 2019 is de aangevraagde subsidie toegekend.

St. Antonius Gasthuis proefopstelling warmtepomp

Alle werkzaamheden zijn gereed op het aanpassen van de stroomvoorziening na. Stedin moet haar elektranet nog aanpassen.

Nieuwbouwproject Rijnvliet

In het project Rijnvliet passen we voor het eerst de Energie Prestatie Vergoeding toe. Met input vanuit het project is dit in 2018 administratief ingeregeld. De komende periode wordt gebruikt voor monitoring en ondersteuning van de nieuwe bewoners.

Gasloos maken van de woningvoorraad

In 2018 zijn we betrokken bij het project Overvecht Noord aardgasvrij. Hiervoor zijn we in 2018 gestart met het afkoppelen van kookgas in woningen in één van onze complexen in Overvecht Noord. Ondertussen zijn er 8 woningen afgekoppeld van het gas. Daarnaast hebben we onderzocht of dit concept is uit te breiden naar een projectmatige aanpak in bewoonde staat. Hierbij is het belangrijk dat het voor zowel de huurder als voor Bo-Ex financieel haalbaar is. We onderzoeken bijvoorbeeld of een leaseconstructie van witgoed hierin een optie is. Hierover is ook contact met de betreffende bewonerscommissie. In 2019 gaan we hiermee verder.

Gasgestookte CV-ketels omzetten naar alternatieve warmtebronnen

In het kader van onze ambitie om in 2018 te komen tot een eerste aanzet voor de ontwikkeling van beleid om de reguliere jaarlijkse vervanging van haar gasgestookte CV-ketels om te zetten naar duurzame alternatieve warmtebronnen, is onderzocht of een lokale WKK-centrale een alternatief kan zijn. In 2019 wordt dit als pilot verder uitgewerkt.

8. Kwaliteit

De kwaliteit van onze woningvoorraad op voldoende niveau brengen én houden zien we als een van onze prioriteiten. Huurders en overheden stellen hogere eisen aan de kwaliteit in termen van veiligheid en gezondheid maar ook steeds meer in termen van duurzaamheid. Voor woningcorporaties is beheer en onderhoud de langst durende en financieel meest omvangrijke fase in de levenscyclus van woningen. De onderhoudskwaliteit heeft bovendien grote invloed op zowel de tevredenheid van huurders als op de waarde van het onroerend goed.

Jaarplan 2018: te behalen resultaten 2018				Resultaat
Het productieprogramma voor renovatie en groot onderhoud ziet er voor 2018 als volgt uit:				
Wijk	Project	Fase	Won	Resultaat
Kanaleneiland	Alexander de Grotelaan II Alexander de Grotelaan III	In voorbereiding	96	Beide in voorbereiding
	Livingstonelaan III	In uitvoering	48	Gerealiseerd
	Columbuslaan III	In uitvoering	48	In 2018 voorbereid, start bouw in 2019
Lombok	Project 507	In voorbereiding	353	In 2018 planvorming en gesprek met bewonerscommissie, start uitvoering proefwoningen in 2019
Hoograven	Rietveldcomplex fase 3	In uitvoering	194	Gerealiseerd
Overvecht	Henriëttedreef	In uitvoering	58	In voorbereiding, in 2018 monitoring proefwoning, start uitvoering in 2019.

Bijzonderheden bij de projecten in de renovatie- en grootonderhoudstabel.

Kanaleneiland	Het IRIS project is in de programma-aanpak voor Kanaleneiland Zuid geïntegreerd. De uitvoering van Columbuslaan III in 2019 is hiervan het eerste project.
Lombok	De kwaliteit van complex 507 is zodanig dat een ingreep in de komende jaren noodzakelijk is. Met de bewonerscommissie de Toekomstclub is gestart met het uitvoeren van het technisch onderzoek. Dit is in 2018 opgeleverd. Op basis hiervan is samen met de bewonerscommissie overeenstemming bereikt over het uitvoeren van een aantal proefwoningen. De uitvoering hiervan start in 2019. Daarnaast zijn in 2018 gesprekken gevoerd met de Toekomstclub om te komen tot een uitwerking van zelfbeheer in dit complex.

Bijzonderheden bij de projecten in de renovatie- en grootonderhoudstabel.	
Hoograven	De werkzaamheden zijn in 2018 afgerond. In de zomer is dit afgesloten met een groot buurtfeest waar ook burgemeester Jan van Zanen aanwezig was.
Overvecht	<p>Henriëttedreef (58 woningen)</p> <p>We hebben de ambitie om het complex Henriëttedreef energie positief te maken. Hiervoor heeft het bouwteam het Inside-Out renovatiepakket mede op basis van de resultaten uit de monitoring van de proefwoning verder doorontwikkeld. Ook is in 2018 de TKI Top Sectoren Urban Energy subsidieaanvraag voor de uitvoering verstuurd.²</p> <p>Hanoidreef (116 woningen)</p> <p>Met een adviseur verschillende scenario's opgesteld. Hierbij wordt naast renovatie op verschillende niveaus (niveau Kwazega+/label A of niveau Henriëttedreef) ook gekeken naar de mogelijkheden van sloop-nieuwbouw en mogelijke samenwerking met een ontwikkelaar. Doel hiervan is om op deze plek in Overvecht tot een meer gemengde doelgroep van bewoners te komen met sociale huur en midden huur.</p>
Tuinwijk	In 2018 zijn de werkzaamheden voor de renovatie van 35 woningen aan de Van Humboldtstraat en J.D. van der Waalsstraat afgerond.

Onderhoud

De kosten van het onderhoud van het bezit vormen jaarlijks een grote exploitatielast. In 2018 is voor een bedrag van € 15.789.000 aan onderhoud besteed. Dit bedrag is als volgt opgebouwd.

Lasten onderhoudsactiviteiten x € 1.000	Begroting 2018	Realisatie 2018	Realisatie 2017
Planmatig onderhoud en asbestsanering	6.451	8.429	6.528
Mutatieonderhoud	783	1.181	711
Serviceonderhoud	1.580	1.814	1.429
Contractonderhoud	1.285	1.212	1.359
Overig onderhoud	573	656	569
Toegerekende uren aan onderhoud	- 648	- 544	- 588
Toegerekende organisatiekosten	2.468	3.041	2.767
Totaal	12.490	15.789	12.775

Planmatig onderhoud en asbestsanering

² Henriëttedreef. Begin 2019 is deze subsidie toegezegd.

Planmatig onderhoud is het onderhoud dat complexmatig wordt uitgevoerd conform een meerjarenonderhoudsbegroting. Bijvoorbeeld schilderwerk, vervangen van dakbedekking en asbestsanering. Ook het onderhoud aan installaties, zoals cv-ketels en liften valt hieronder

De realisatie van Planmatig Onderhoud in 2018 is hoger dan is begroot. De realisatie is hoger door pré-planmatige werkzaamheden en meerwerk op projecten uit 2017 en 2018.

Het meerwerk heeft betrekking op overlopende projecten uit 2017. Dit is veroorzaakt door prijsstijging ten opzichte van 2017 en aanvullende werkzaamheden die tijdens de uitvoering in 2018 zijn geconstateerd.

In 2015 is beleid vastgesteld waarin het Aedes-protocol Asbestverwijdering is opgenomen. Dit beleid heeft als uitgangspunt dat in een periode van 10 jaar de woningvoorraad van Bo-Ex asbestveilig wordt gemaakt. In 2018 hebben in 230 woningen asbestsaneringen plaatsgevonden.

Service- en mutatieonderhoud

Het serviceonderhoud is het dagelijkse onderhoud dat voor rekening van Bo-Ex komt. Het gaat daarbij om reparatieverzoeken van huurders en werkzaamheden die voortkomen uit service-abonnementen waarbij de onderhoudsverplichting van huurders door Bo-Ex is overgenomen. Het serviceonderhoud is ten opzichte van 2017 gestegen. Dit komt door een stijging in het aantal serviceverzoeken en door meer uitbesteding van onderhoudswerkzaamheden. De stijgende uitbesteding heeft te maken met een hoog ziekteverzuim in het afgelopen jaar waardoor de planning onder druk komt te staan. Er is meer uitbesteed om zo aan onze eigen KPI te voldoen.

Onder mutatieonderhoud wordt het onderhoud verstaan dat wordt uitgevoerd om een woning, na de huuropzegging, weer op het juiste kwaliteitsniveau te brengen voor de nieuwe verhuring. De kosten voor mutatieonderhoud waren hoger dan begroot. Dit is te verklaren door een aanpassing in het mutatie-onderhoudsbeleid.

Contractonderhoud

Onder contractonderhoud worden de onderhoudslasten verantwoord van werkzaamheden waarvoor Bo-ex een serviceovereenkomst heeft afgesloten met leveranciers, zoals onderhoud aan de centrale verwarming en liften.

Overig Onderhoud

Overige onderhoudslasten zijn lasten van werkzaamheden die geen planmatig karakter hebben of een verwijzing hebben naar service- of mutatieonderhoud. Bijvoorbeeld de eigenarenbijdrage voor onderhoud aan huurwoningen binnen de VvE.

Toegerekende uren aan onderhoud

Toegerekende uren aan onderhoud zijn personeelslasten die zijn toegerekend aan onderhoud.

Organisatiekosten

Organisatiekosten zijn beheerlasten die toegerekend aan onderhoud.

Veiligheid en gezondheid

Politie Keurmerk

In onze visie op het kwaliteitsniveau van onze woningvoorraad speelt het onderdeel inbraakveiligheid een belangrijke rol. Hierbij is het uitgangspunt dat het Politie Keurmerk Veilige woning van toepassing is. Uiterlijk 2023 dienen al onze woningen van een dergelijk keurmerk te zijn voorzien. Om dit te bereiken is een uitvoeringsplan opgesteld. Voor 2018 heeft dit betekend dat voor 282 woningen dit keurmerk is verkregen. 25% van onze voorraad voldoet ultimo 2018 aan ons uitgangspunt.

Overigens kunnen onze huurders altijd van onze gecertificeerde medewerkers een advies krijgen om de woning zelf veiliger te maken. Ook wordt bij diverse gelegenheden voorlichting gegeven om inbraken te voorkomen. Dit gaat in goede samenwerking met de Utrechtse politie. Daarnaast krijgen huurders een korting van 33% op materiaal- en arbeidskosten als zij door Bo-Ex veilig hang- en sluitwerk laten aanbrengen. In 2018 hebben 4 bewoners van deze regeling gebruik gemaakt

Brandveiligheid

Samen met de Veiligheidsregio Utrecht zijn onzelfstandige wooneenheden en woongroepen gecontroleerd. Het gaat hierbij alleen om woningen waar meer dan vier personen staan ingeschreven. Alle onzelfstandige wooneenheden en woongroepen voldoen aan de gestelde eisen.

9. Wonen, zorg en leefbaarheid

Kwetsbare mensen vormen een belangrijke doelgroep van Bo-Ex. Kwetsbaarheid kan voortkomen uit een fysieke, verstandelijke of psychische beperking. Door verschillende maatschappelijke en demografische ontwikkelingen zien we dat het voor een groeiend aantal van onze huurders lastig is om de kwaliteit van wonen en leven te behouden of verbeteren. Dit uit zich soms in de wens of noodzaak tot aanpassingen in de woning. En het komt ook tot uiting in financiële problemen, overlast en burenruzies, gevoel van onveiligheid en verminderde beleving van leefbaarheid in de buurt.

Ondernemingsplan en Jaarplan 2018: te behalen resultaten 2018	Resultaat
We verbeteren de informatie en communicatie aan huurders over de mogelijkheden voor aanpasbaarheid (veiligheid, sociaal & technisch) van woningen..	Loopt
We stellen leefbaarheidsbeleid vast en communiceren extern wat huurders kunnen verwachten in het kader van leefbaarheid en sociaal beheer. Activiteiten bij leefbaarheid kunnen variëren van inzet van complexbeheerders, stimuleren van participatie in de buurt, samenwerking met wijkprofessionals tot tuinonderhoud en ongedierte bestrijding.	Deels gerealiseerd
We versterken de wijkgerichte werkwijze door het werken in wijkteams en de grotere inzet van capaciteit bij de complexbeheerders. De wijkteams onderhouden contact en versterken de relatie met in de wijk aanwezige maatschappelijke partners als wijkagent en buurtteam.	Gerealiseerd
Onze complexbeheerders versterken hun contact en werken waar mogelijk samen met buurt- en complexbeheerders van collega corporaties. Leefbaarheid in een buurt gaat immers verder dan de woningen en huurders van Bo-Ex.	Gerealiseerd

In 2018 is de aandacht binnen dit werkveld van wonen en zorg voor ouderen verschoven naar leefbaarheid en sociaal beheer in de volle breedte van onze woningvoorraad en de wijken waar we actief zijn. Ook in STUW-verband is deze verschuiving te zien. Bij Bo-Ex is door de pilot met het telefoonteam meer capaciteit gecreëerd voor de woonconsulenten om hierop in te zetten. Resultaten daarvan zijn onder meer dat de huurachterstanden lager zijn en huurders met een achterstand vanuit Vroegsignalering snel in beeld zijn. Ook is er meer contact met bewonerscommissies en wordt er actief op woonfraude gesignaleerd en geacteerd.

Er zijn in 2018 totaal 76 zaken van verdenking van woonfraude in behandeling genomen. Daarvan zijn 58 zaken met resultaat afgesloten, bijvoorbeeld dat er duidelijkheid is over de situatie en dat er afspraken zijn gemaakt met de huurder. In 10 gevallen leidde de behandeling tot een huuropzegging of ontruiming.

Tot slot vanuit het oogpunt van leefbaarheid: de relatie tussen Bo-Ex, de buurtteams en zorginstellingen is verbeterd. Zo is er periodiek overleg met de buurtteams en ook met diverse zorg- en maatschappelijke instellingen, bijvoorbeeld voor de huisvesting van statushouders.

Activiteiten

Complexbeheer

Daar waar de leefbaarheid onder druk staat, zetten we complexbeheer in. Er zijn 4 complexbeheerders actief in Overvecht, Kanaleneiland, Leidsche Rijn, Hoograven en Rivierenwijk.

De complexbeheerders zijn het aanspreekpunt voor de bewoners. Zij voeren dagelijks rondes uit bij complexen en controleren onder andere op schoon, heel en veilig. Het snel en adequaat kunnen reageren op bijvoorbeeld vandalisme en vervuiling is een vast onderdeel van hun takenpakket.

Hieronder wordt een aantal projecten van complexbeheer uitgebreid beschreven:

- Project 'Straatwijken' in Overvecht. In samenwerking met Dock (voorheen Wijk&Co) worden huis-aan-huis bezoeken afgelegd. De opbrengst voor de huurder is dat hij/zij antwoord krijgt op vragen en goed kan worden doorverwezen naar partners in het sociaal domein. Ook groeit de bekendheid van ons complexbeheer en ontvangen we feedback over Bo-Ex: veel positieve reacties en publiciteit.
- Portiekcafé's bij KwaZeGa Overvecht: hierbij zijn onze complexbeheerders dagelijks aanwezig. Complexbeheerders gaan op straat met huurders en buurtbewoners in gesprek. Er wordt teruggekoppeld wat er is opgehaald. Doel is ook om bewoners in de flat bij elkaar te brengen door het onderlinge contact te stimuleren, het slim inzetten van 'connectors' en de bewoners te stimuleren wat van wijk en de directe woonomgeving te maken.
- Portiekgesprekken in Hoograven. Tijdens deze gesprekken komen volgende onderwerpen aan bod:
 - Samen leven doe je samen.
 - Leer uw burens kennen: onbekend maakt onbemind.
 - Kookluchten ruik je soms goed, vraag eens wat uw burens eten.
 - Wat doet een complexbeheerder?
 - Welke talenten hebben we in de wijk, bijvoorbeeld op het gebied van klusjes?

Leefbaarheidsbudget

Uit het leefbaarheidsbudget kunnen bewoners van een complex jaarlijks aanspraak maken op een bedrag om de leefbaarheid in het complex te verbeteren. De beoordeling van de aanvragen gebeurt door het wijkteam en kent een korte procedure. De aanvragers kunnen hun initiatief zodoende snel uitvoeren.

In 2018 zijn diverse activiteiten door onze huurders georganiseerd waarvoor een beroep is gedaan op het leefbaarheidsbudget. Alle activiteiten waren er op gericht de contacten tussen bewoners te versterken. Ook werden er in verschillende complexen en openbare ruimten opruimacties en verbeteracties uitgevoerd, zoals het aanbrengen van beplanting in openbare ruimten of op galerijen.

Onrechtmatige bewoning

Bo-Ex heeft een constructieve samenwerking met de afdeling Handhaving van de gemeente om woonfraude te bestrijden. In 2018 heeft Bo-Ex 76 meldingen in behandeling genomen. Dit is meer dan in 2017 (60). Oorzaak is dat we voor deze functie meer capaciteit hebben vrijgemaakt. Dit komt onder meer door de werking met het telefoonteam, waardoor medewerkers in de 2^{de} lijn meer ruimte hebben om dit soort thema's op te pakken. Een andere belangrijke oorzaak is we een zeer actieve inzet hebben van stagiaires van de HBO-opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening.

Tabel Onrechtmatige bewoning in 2018

Aantal zaken in uitvoer:	15
Aantal zaken opgeschort:	3
Aantal zaken voltooid:	58
Totaal in behandeling genomen:	76
<hr/>	
Afgesloten wegens valse melding	4
Afgesloten wegens geen bewijs	8
Afgesloten wegens gemaakte afspraken	14
Afgesloten wegens rechtmatige situatie	22
Afgesloten wegens huuropzegging	8
Afgesloten wegens ontruiming	2
Totaal voltooid	58

Opvallend veel zaken zijn afgesloten omdat er niets aan de hand was (22) maar ook dossiers die gesloten zijn nadat we afspraken hebben gemaakt

(14). Bij dat laatste melden huurders bijvoorbeeld dat ze een paar maanden weggaan, om door die melding te voorkomen dat wij die woning in onderzoek nemen. Ze melden dan ook weer dat ze terug zijn.

Er zijn 2 huurders ontruimd, waarbij de oorzaak lag in een huurachterstand.

Aanpak thuisteelt hennep

Het Hennepteam van de politie heeft op basis van meldingen 12 woningen van Bo-Ex onderzocht. In 6 gevallen is er een hennepkwekerij aangetroffen. De gemeente is sinds 2018 actief bezig met het sluiten van woningen. De burgemeester heeft 3 panden gesloten voor de duur van 12 maanden. Op diverse niveaus hebben we met de gemeente hierover gesprekken gehad. Dat heeft ertoe geleid dat we eerder een verzoek mogen indienen als we kunnen aantonen dat we er alles aan gedaan hebben om 'de loop' naar een hennepwoning te ontmoedigen. Met deze afspraak moet de leegstand beperkt worden tot 6 maanden.

In het kader van het project Ondernijning Overvecht zijn alle 10-hoog flats onderzocht. Er zijn 3 hennepkwekerijen aangetroffen, maar niet in woningen van Bo-Ex.

Aanpak woonoverlast

Onze woonconsulenten pakken bijzondere woonoverlastsituaties op met welzijnsorganisatie U-Centraal. De goede samenwerking met de casemanagers van project Woonoverlast zorgt voor goede resultaten bij de aanpak van de vaak wat zwaardere woonoverlast. Zo nodig wordt verdere hulpverlening ingeschakeld.

Ook in het project Extreme Woonoverlast participeren onze woonconsulenten. Tussen de huurder, de woonconsulenten en andere (zorg)partijen worden afspraken gemaakt om de overlast op klantniveau aan te pakken.

Laatste Kans-beleid

In Utrecht is een aanpak georganiseerd waarbij het Laatste Kans-beleid het sluitstuk vormt bij de gehele ketenaanpak voor overlast veroorzakende huurders. Bo-Ex heeft zitting in de stuurgroep waar de ketenaanpak van woonoverlast besproken wordt.

In samenwerking met Het Vierde Huis voeren wij het Laatste Kans-beleid uit. Met het Laatste Kans-beleid kan huisuitzetting voorkomen worden. Het traject neemt twee jaar in beslag. De huurder krijgt een andere woning met een aangepast huurcontract. Indien de huurder voor de periode van twee jaar de afspraken goed nakomt en geen overlast meer veroorzaakt wordt het contract omgezet naar een regulier huurcontract. In 2018 hebben we geen nieuwe Laatste Kanstrajecten afgesloten. Wel hebben we één eerder afgesloten traject met een jaar verlengd.

Omgaan met verward gedrag

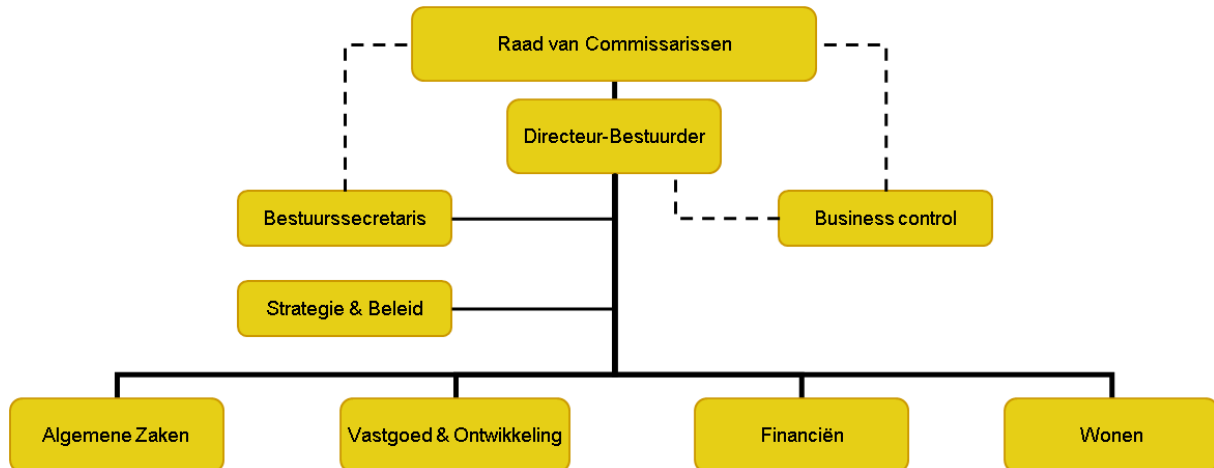
In 2018 is er veel inzet geweest om medewerkers van Bo-Ex meer bewust en bekend te maken met het omgaan met huurders met verward gedrag, ook wel genoemd psychische kwetsbaarheid.

Zo is het schakelteam verward gedrag midden-West op regionaal niveau tweemaal bijeen gekomen. Bo-Ex vormt daarin de afvaardiging vanuit de Utrechtse corporaties. De Utrechtse corporaties zijn met elkaar in gesprek om te bekijken of er op dit terrein samen gewerkt kan worden t.a.v. scholing en de-stigmatisering.

De EHBO-cursus voor het herkennen en reageren (Mental Health First Aid Kit) op psychische problematiek is in 2018 door circa 30 collega's gevolgd. Ook is het contact met Samen Sterk Zonder Stigma verder uitgebouwd naar 2 bijeenkomsten in de wijk (Lombok en Antoniushof). Tot slot was 'onbegrepen gedrag' ook een van de thema's van de expedities voor het nieuwe ondernemingsplan. Dit leidde ertoe dat inclusiviteit een thema wordt voor de nieuwe ondernemingskoers.

10. Organisatie

De organisatiestructuur van Bo-Ex is gedurende 2018 niet gewijzigd. Bo-Ex kent de volgende organisatiestructuur:

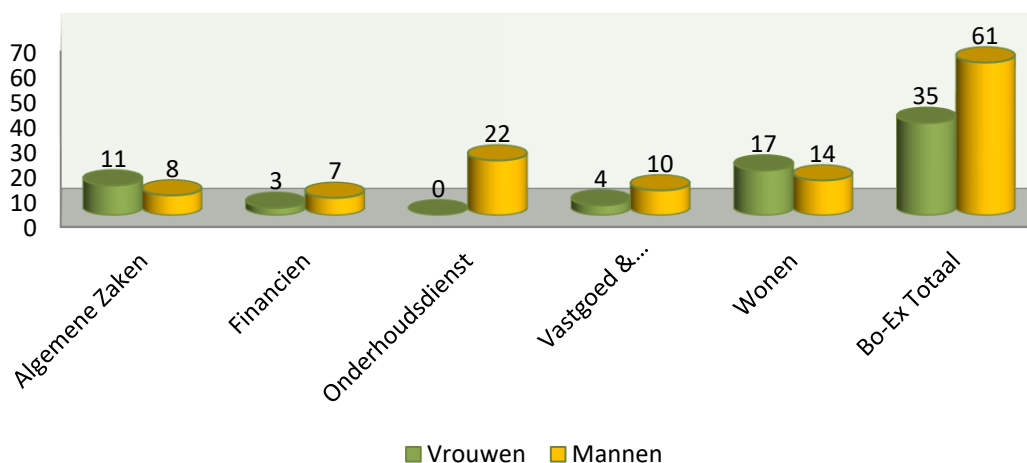


Begin 2018 is ervoor gekozen om de onafhankelijke controlefunctie tijdelijk buiten de organisatie te beleggen en niet langer intern..

Personeel

Bezetting

Eind 2018 bedroeg het aantal medewerkers in voltijdseenheden 89,4 fte. Er is een aantal medewerkers dat gebruik maakt van ouderschapsverlof. Het totaal aantal voltijdseenheden komt hiermee op 88,96. Dit komt overeen met 96 medewerkers in dienst. Op dat moment bestonden er drie vacatures. De personeelsbezetting bestond toen uit 35 vrouwelijke en 61 mannelijke medewerkers. De bezetting over de afdelingen liet het volgende beeld zien:



Bestuur

Het Bestuur werd gedurende 2018 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 2018 de afdelingen Algemene Zaken, Financiën, Vastgoed & Ontwikkeling en de afdeling Wonen. Verder kent de organisatie nog een stafafdeling Strategie & Beleid die direct onder het Bestuur valt.

Het managementteam bestond per 31 december 2018 uit:

Mevr. Heilbron M.B., drs.	Manager Wonen
Dhr. Kerlien, H., mr.	Manager Algemene Zaken
Dhr. Schols, S.F.C., ir.	Manager Vastgoed & Ontwikkeling
Dhr. Ven, J.T.R.M., van der, QC	Manager Financiën

In de opzet van de werkorganisatie is gedurende 2018 geen wijziging opgetreden.

11. Governance

Governance in enge zin gaat over het besturen van een organisatie en het toezicht op het functioneren van dat bestuur. Maar in bredere zin gaat governance over alle factoren die het handelen van organisaties sturen. Governance omvat de activiteiten van sturen, beheersen, toezicht houden en verantwoorden in hun onderlinge samenhang. Governance richt zich op onze belanghebbenden, op onze daarmee samenhangende doelstellingen en de verantwoordelijkheid van de leiding om de doelstellingen te verwezenlijken. Governance richt zich daarnaast op de soft controls die de verwezenlijking van deze doelstellingen ondersteunen.

In 2018 is het nodige gedaan om te blijven voldoen aan wet- en regelgeving en alles wat er voor nodig is om actualisaties te borgen. De implementatie van de Warmtewet en de Algemene Verordening Gegevensbescherming is per mei 2018 voltooid en de belangrijkste prioriteiten zijn uitgevoerd. De werkzaamheden met een lagere prioriteit zullen tot in 2019 doorgaan.

Naast de hard controls besteden we aandacht aan de soft controls, zoals bewustwording, gedragsbeïnvloeding en goed voorbeeldgedrag.

Soft controls zijn minder meetbaar maar leveren wel een belangrijke bijdrage aan het beheersen van de risico's. Vandaar dat we in 2018 het risicomanagement 'opschaalden' van risicobeheer naar risicobereidheid.

Alle reglementen en de statuten zijn in de RvC-vergadering van oktober besproken en daar waar nodig geactualiseerd. In juni is een nieuw Investeringsstatuut goedgekeurd. De Autoriteit woningcorporaties hechtte haar goedkeuring aan onze geactualiseerde statuten.

Interne controle

Het Bestuur is verantwoordelijk voor de opzet en werking van de interne controle. Uitgangspunt voor de interne controle is het principe van 'tree lines of defence': lijn- en stafmanagement → risico & compliance & control → externe audit..

Begin 2018 is een externe businesscontroller benoemd ter invulling van de onafhankelijke controlfunctie die wetgever vereist. Dat had een positieve uitwerking op de kwaliteit van besluitvorming, en er bleek een keerzijde. Het kostenaspect is zodanig dat alleen procedureel gebruik is gemaakt van de businesscontroller, behoudens enkele audits. Halverwege 2018 is samenwerking gezocht met de regionale collega corporatie Provides om gezamenlijk een Corporate Controller te werven. De werving startte eind 2018 en ingeschat wordt dat de functionaris in mei 2019 zal starten. Wij staan er voor open dat nog een tot twee collega corporaties aanhaken aan deze gezamenlijkheid.

Compliance

In 2018 zijn er geen compliance-overleggen geweest. De werkgroep is eenmaal bij elkaar geweest en concludeerde dat de groepsleden annex de compliance-eigenaren de compliancebewustwording persoonlijk nastreven, zij het ieder op het eigen vakgebied, en elkaar op de hoogte houden van komende ontwikkelingen.

Integriteit

In 2018 is er één melding opgenomen in het register integriteitsmeldingen. Het onderzoek daar naar loopt nog.

12. Financiële continuïteit

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).

Deze financiële kengetallen betreffen de liquiditeit (de mate waarin we aan de lopende betalingsverplichtingen kunnen voldoen), de solvabiliteit (de verhouding tussen eigen- en totaal vermogen) en de Loan to Value (de verhouding tussen schulden en de waarde van het vastgoed).

In ons financiële beleid hanteren we een opslag op deze ratio's. De opslag dient als buffer om negatieve financiële gevolgen van risico's te kunnen opvangen. Hierbij kan gedacht worden aan wijzigingen in wet- en regelgeving en de beoordelingskaders van de externe toezichthouders, maar ook aanpassingen van de Prestatieafspraken die financiële consequenties met zich mee brengen.

Deze eigen ratio's worden aangeduid met het begrip "signaleringsgrens". Deze grens mag niet langer dan één jaar overschreden worden. Zodra dit het geval is of dreigt te gebeuren dienen terstond maatregelen getroffen te worden om weer beneden de grens te komen. Daarnaast wordt de "veiligheidsgrens" gehanteerd waarbij de opslag ten opzichte van de formele ratio's groter is. Deze grens heeft de functie van waarschuwing en mag hooguit twee tot drie jaar overschreden worden. Beide grenzen zijn in de Bilaterale Prestatieafspraken 2017 – 2020 vastgelegd en worden toegepast om onze investeringsruimte ten behoeve van de Prestatieafspraken te beoordelen.

Ultimo 2018 voldoen we aan de financiële kengetallen van de Aw en het WSW. Ook de "eigen" grenzen worden niet overschreden.

Bo-Ex zet haar middelen uitsluitend in ten behoeve van de volkshuisvesting, artikel 45 Woningwet.

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 mei 2018 is de integrale oordeelsbrief 2017 van de Autoriteit woningcorporaties (Aw) ontvangen. De Aw beoordeelt of de corporatie voldoet, en naar verwachting in de toekomst, blijft voldoen aan de vereisten op het gebied van good governance, integriteit, rechtmatigheid en financiële continuïteit. Daarbij wordt ook beoordeeld of het maatschappelijk gebonden vermogen voldoende wordt beschermd. De Aw beoordeelt integraal. Dit betekent dat de verschillende risicogebieden in onderlinge samenhang worden beoordeeld. De integrale beoordeling geeft de Aw geen aanleiding tot het doen van interventies.

In de oordeelsbrief 2018 van 12 november 2018 ten aanzien van de governance wordt aangegeven dat de governance zich in de afgelopen jaren in postieve zin verder ontwikkeld heeft.

In de brief van 26 november 2018 geeft de Aw haar oordeel over staatsteun, passendheid en huursom. In de brief is aangegeven dat Bo-Ex voldoet aan de toewijzingseisen van de staatssteunregeling, de norm inzake passendheid en de bepalingen in het kader van de huursombenadering.

Waarborgfonds Sociale Woningbouw

Het WSW heeft in haar brief van 17 december 2018 de resultaten van de beoordeling en het borgingsplafond voor de jaren 2018 tot en met 2020 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 2018 tot en met 2020, zoals dat is ingediend middels de dPi2017.

Bij het algemene beeld concludeert het WSW dat Bo-Ex voor het WSW een corporatie is met een laag tot gemiddeld risicoprofiel en dat Bo-Ex een degelijke en financieel gezonde corporatie is die haar zaken voldoende op orde heeft.

De borgbaarheidsverklaring is door het WSW in haar brief van 17 december 2018 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.

Financieel beheer

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

Investeringsbeslissingen

In 2018 is de investeringsbeslissing genomen voor 30 nieuwbouw eengezinswoningen in Rijnvliet (Leidsche Rijn) fase 1 (€ 5.730.000), 61 nieuwbouw eengezinswoningen Rijnvliet (Leidsche Rijn) fase 2 (€ 12.383.000) en nieuwbouw van 65 appartementen en 34 eengezinswoningen Hoge Weide (Leidsche Rijn) (€ 19.735.000).

Jaarresultaat 2018

De onderstaande tabel toont de resultaten over 2018 en de vergelijkende cijfers over 2017. Voorts zijn de cijfers volgens de begroting 2018 weergegeven.

Jaarresultaat 2018 (x € 1.000)	Realisatie 2018	Begroting 2018	Verschil begroting / realisatie 2018	Realisatie 2017	
Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille	24.051	26.680	- 2.629	28.801	A
Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille	1.231	1.565	- 334	1.441	
Waardeveranderingen vastgoedportefeuille	122.209	26.293	95.916	119.751	
Netto resultaat overige activiteiten	- 10	8	- 18	4	
Leefbaarheid	-1.069	- 1.024	- 45	- 722	
Saldo financiële baten en lasten	- 14.173	- 14.386	213	- 14.376	
Resultaat voor belastingen	132.239	39.136	93.103	134.899	
Belastingen	- 10.600	- 268	- 10.332	- 10.360	
Resultaat deelnemingen	0	0	0	0	
Resultaat na belastingen	121.639	38.868	82.771	124.539	

Het verslagjaar is afgesloten met een resultaat van € 121,6 miljoen na belastingen. In vergelijking met het jaar 2017 is het jaarresultaat na belastingen met € 2,9 miljoen gedaald.

In vergelijking met de begroting van 2018 is het jaarresultaat na belastingen € 82,8 miljoen hoger uitgekomen. Het begrotingsverschil wordt met name veroorzaakt door de waardeverandering van de vastgoedportefeuille, netto gerealiseerd resultaat exploitatie vastgoedportefeuille op verkopen en de belastingen.

Toelichting op het resultaat exploitatie vastgoedportefeuille.

(Tabel Jaarresultaat 2018, rij A)

Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille (x € 1.000)	Realisatie 2018	Begroting 2018 *)	Verschil begroting / realisatie 2018	Realisatie 2017
Huuropbrengsten	58.622	57.881	741	58.369
Opbrengst servicecontracten	3.639	4.100	- 461	4.067
Lasten servicecontracten	- 3.634	- 4.176	542	- 4.064
Lasten verhuur en beheeractiviteiten	- 7.902	- 7.585	- 317	- 7.298
Lasten onderhoudsactiviteiten	- 15.789	- 12.496	- 3.293	- 12.775
Overige directe operationele lasten exploitatie bezit	-10.885	- 11.044	159	- 9.498
Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille	24.051	26.680	- 2.629	28.801

*) aangepast voor vergelijkingsdoeleinden

13. Verbindingen

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

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

WoningNet B.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 aandelenbezit WoningNet N.V. van Bo-Ex is afgerond € 64.000.

B.V. Woonwagenexploitatie

In deze vennootschap worden woonwagens en –standplaatsen in de gemeenten Utrecht en Nieuwegein geëxploiteerd. De aandelen zijn volledig in handen van drie (lokale) woningcorporaties waaronder Bo-Ex. Bo-Ex bezit 16% van het geplaatste aandelenkapitaal. De nominale waarde van het aandelenbezit B.V. Woonwagenexploitatie van Bo-Ex is afgerond € 3.000.

Wijk Ontwikkelingsmaatschappij Lombok B.V.

Deze vennootschap is een zogenaamde wijkontwikkelingsmaatschappij. Zij wil in de wijk Lombok de economische ontwikkeling stimuleren en de woonfunctie in dit gebied versterken. Dit doet zij door, waar nodig en mogelijk, panden te kopen en te verbouwen. Bo-Ex bezit 2% van het geplaatste aandelenkapitaal. De nominale waarde van het aandelenbezit 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 het aandelenkapitaal is € 113.000.

14. Verslag van de Raad van Commissarissen

Toezichthouders van woningcorporaties zien 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 (RvC) een kritische houding tegenover de Bestuurders die ze controleren en dient ze oog te hebben voor de wensen van huurders, woningzoekenden en maatschappelijke partners, waaronder de gemeente. Ze dient te kijken te hebben op de effectiviteit en efficiency van de organisatie, kritisch te zijn op kosten, inclusief de kosten van de directie en die van het eigen toezicht. Commissarissen zullen zich altijd afvragen of iets beter kan, zelfs al gaat het best goed.

De leidende onderwerpen in 2018

1.

De voorgenomen actualisatie van het Ondernemingsplan 2016-2020 mondde gaandeweg 2018 uit in een nieuwe Ondernemingskoers. De totstandkoming daarvan is periodiek met ons besproken en leidde tot positief kritische opmerkingen en suggesties. De bestuurder Marije bleef bij haar voornemen om de ondernemingskoers bottom-up op te bouwen om daarmee draagvlak te krijgen bij de medewerkers en optimaal gebruik te maken van de kennis en know-how in de eigen organisatie. Wij ondersteunden dat. Eind 2018 bleek het resultaat zich op de scheidslijn tussen visie (wat willen we) en missie (wat doen we) te bevinden met vier strategische thema's. Wij leverden suggesties om een doelgericht plan te schrijven. In de eerste helft van 2019 wordt de nieuwe Ondernemingskoers vastgesteld.

2.

Bouwen van social huurwoningen door corporaties is in de stad Utrecht ingewikkeld geworden als je geen eigen grond hebt. De tijd dat de gemeente bestemmingen had voor de corporaties om te bouwen voor sociale huisvesting, is definitief voorbij. De gemeente is van mening dat de commerciële markt dat ook kan, stemt haar besluitvorming daarop af, maar verruimt daarbij de definitie van sociale huisvesting op oneigenlijke manier. Inmiddels is ook Bo-Ex gedwongen om via tenders mee te dingen om te kunnen bouwen. Dat is een nieuw metier, ook voor ons als Raad. De snelheid waarop besluiten genomen moeten worden staat op gespannen voet met kwaliteit en zorgvuldigheid en verzaart onze toezichthoudende taak. Risicomijding is voortdurend gespreksonderwerp, maar risicoaversie ligt op de loer.

3.

Door de methode waarop Bo-Ex haar volkshuisvestelijke ambities inrekenen raakt Bo-Ex de komende jaren de grens van haar financiële reikwijdte. Alle ambities voor de komende jaren zijn ingerekend, ook die waarvoor geen plannen op de plank liggen. Wij stelden deze methode ter discussie want het moet mogelijk blijven om bouwkanalen te benutten en ondertussen onze onderhouds- en renovatieopgave te voltooien. Wat weging en beoordeling extra lastig maakt naast de sterk stijgende bouwkosten, is de omschakeling van bedrijfswaarde naar beleidswaarde. De normen veranderen waarmee ook de weging van investeringen en exploitatie. Eind 2018 was hierover nog geen duidelijkheid.

4.

Gaandeweg 2018 nam de kwaliteit van de stuur- en managementinformatie toe. De vastlegging van de risicobeheersing en risicobereidheid is vertrouwenwekkend en verdient een vervolg. De inzet van de externe, en daarmee onafhankelijke businesscontroller verbeterde de kwaliteit van besluitvorming bij investeringsvraagstukken en rapportages. Diverse toetsingskaders werden geactualiseerd.

5.

In 2018 zijn de heren Eef Meijerman en Chris Veldhuijsen herbenoemd als lid van de RvC. Beiden zijn voor hun tweede en laatste termijn voorgedragen door onze huurdersbelangenvereniging STOK. Eind 2018 startte het herbenoemingstraject voor mevrouw Helen van Duin wiens eerste termijn in april 2019 eindigt.

6.

Wij voerden een aantal gesprekken met de Ondernemingsraad en met het bestuur van huurdersbelangenvereniging STOK. Daaruit werd meer inzichtelijk hoe Marije en de organisatie omgaan met de belangen van de medewerkers en welke problematieken er leven bij onze huurders. Woonlasten, woonruimte en leefbaarheid blijven voor hen de belangrijkste aandachtspunten. Bewust is niet een gesprek met de wethouder Wonen & Grondzaken geagendeerd. De gemeenteraadsverkiezingen in maart 2018 resulteerden in mei tot de heer Diepeveen als de wethouder Wonen & Grondzaken en wij kozen ervoor om hem een ruime inwerkperiode te gunnen. In wisselende samenstelling waren wij regelmatig aanwezig bij en deelnemer aan beraadslagingen die door de gemeente werden georganiseerd.

7.

Eind 2018 voerden wij - onder externe begeleiding - onze zelfevaluatie. Daarbij hoorden wij de bevindingen en suggesties van Marije. De thema's overlegstructuur, rollen binnen de RvC, onze samenwerking met Marije en haar MT, onze relatie met interne en externe belanghouders, en het functioneren van de voorzitter werden uitvoerig besproken.

8.

In februari 2018 was Marije een jaar in dienst. Bo-Ex kende geen criteria voor de beoordeling en het functioneren van het bestuur. In het najaar van 2020 moeten wij gefundeerd kunnen oordelen en besluiten over haar eerste bestuurstermijn. In februari van 2018 hadden wij op voorstel van de Remuneratiecommissie een protocol met daarin het proces en de criteria vastgesteld en uitgevoerd. Dat gold de periode 2017. In december 2018 herhaalde de Remuneratiecommissie het protocol voor de periode 2018.

9.

Net als onze toezichhoudende en adviserende taak nemen wij ook onze werkgeverstaak bijzonder serieus. De voorzitter van de Raad spreekt Marije elke twee maanden, de voorzitter van de Remuneratiecommissie elke drie maanden. Daarbij wordt gereflecteerd over de bestuurlijke ontwikkeling van Marije, over haar eigen werkgeversrol naar haar MT- en stafleden, en over de vraagstukken die Marije voor zich ziet.

De samenstelling van de Raad

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

De Auditcommissie

Is zesmaal bijeen geweest. Zij leverde de RvC adviezen inzake onder andere:

- Aanstelling van de heer C. Schuurmans - EBBEN Partners als externe Businesscontroller
- De Jaarrekening 2017 en het Bestuursverslag 2017
- Het accountantsverslag 2017.
- De kwaliteit van de periodieke rapportages.
- Investeringsvoorstellen voor renovaties, groot onderhoud en nieuwbouw.
- Investeringsstatuut Bo-Ex 2018.
- Treasury- en Beleggingsstatuut Bo-Ex 2018.
- Revisie 1 van Mandaterings- en Procuratieregeling.

De Remuneratiecommissie

Is tweemaal bijeen geweest. Zij bereidde het beloningsbeleid voor de Raad voor; verzamelde en leverde de motivatie om de heren Meijerman en Veldhuijsen voor hun herbenoeming aan de Autoriteit woningcorporaties voor te dragen; en liet de zelfevaluatie door een externe uitvoeren. Tot slot ontwierp de commissie een functionerings- en beoordelingsformat voor het Bestuur en paste dat tweemaal toe.

Onafhankelijkheid

Door de Raad is in 2018, met name bij de herbenoeming de twee RvC-leden op voordracht en tijdens de zelfevaluatie over het functioneren van de Raad, vastgesteld dat de leden van de Raad onafhankelijk zijn in de zin van de criteria zoals opgenomen in bepaling 3.27 van de Governancecode woningcorporaties 2015. Eveneens is geconstateerd dat in 2018 geen sprake is geweest van transacties of besluiten waarbij leden van de Raad en/of het Bestuur belangen hadden of hebben. Verder is gebleken dat in het kader van de interne integriteitscode en klokkenluidersregeling er geen melding is gemaakt van onregelmatigheden.

Honorering voor 2018

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.

Governancecode woningcorporaties 2015

In haar vergadering van 22 september 2015 hebben de Raad en het Bestuur verklaard de Governancecode zonder uitzondering te hanteren. Dat is onveranderd

Utrecht, 24 juni 2019,

Hr. Drs. J. de
Leeuw MBA

Hr. E. Meijerman,

Hr. Drs. C.
Veldhuijsen

Mw. Drs. H. van
Duin

Mw. Drs. J. van
Vliet - Eppinga

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

Postbus 3151
3502 GD Utrecht

www.boex.nl