



# Maatschappelijke Visitatie 2016 – 2020

Stichting Bo-Ex '91  
"Transparant, zelfkritisch en met een open vizier"

Aan : Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland  
Van : Raad van Commissarissen en bestuurder van Bo-Ex  
Betreft : Gezamenlijke reactie van RvC en bestuurder op het rapport maatschappelijke visitatie van Bo-Ex  
Datum : 21 juli 2021

---

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

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

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

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

Een belangrijke aanbeveling is dat Bo-Ex meer het open gesprek zou moeten aangaan met bewoners en bewonersorganisaties. Dit is een mooie analyse van de commissie die wij van harte overnemen. Het is een logische en noodzakelijke stap in de ontwikkeling van Bo-Ex in de dienstverlening naar onze huurders.

Hetzelfde geldt voor de samenwerking met partners in de wijken en in de bouwketen. De commissie ziet dat we hier stappen in hebben gezet, maar het is terecht nog steeds als ontwikkelpunt benoemd.

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

Raad van commissarissen en bestuurder van Bo-Ex .

# Rapport Maatschappelijke visitatie

Stichting Bo-Ex '91



## Coöperatieve Vereniging Procorp U.A.

De Vork 2

3984 PA Odijk

info@pro-corp.nl

www.pro-corp.nl

## Visitatiecommissie:

drs. H. M. (Ellen) Olde Bijvank MRE | Voorzitter

drs. S. (Stefanie) Vrieze | Lid

ing. L. (Lars) Wolfkamp | Secretaris

**5 augustus 2021**



## Voorwoord

Stichting Bo-Ex '91, verder te noemen Bo-Ex, heeft Procorp de opdracht gegeven om een maatschappelijke visitatie over de periode 2016 tot en met 2020 uit te voeren.

De visitatie is niet meer weg te denken voor woningcorporaties. Sinds de op 1 juli 2015 in werking getreden nieuwe Woningwet heeft de visitatie een wettelijke verankering gekregen en eens in de vier jaar dient een visitatie plaats te vinden.

Woningcorporaties werken dagelijks aan het leveren van maatschappelijke waarde. Dat doen ze samen met anderen: huurders, gemeenten, collega-corporaties, zorg- en onderwijsinstellingen, politie, energiebedrijven etc. Visitatie is een belangrijk instrument om die maatschappelijke waarde zichtbaar en bespreekbaar te maken.

Het accent in dit visitatierapport ligt op de maatschappelijke prestaties van de corporatie in de lokale context. Van belang is dat de visitatiecommissie ruime aandacht geeft aan 'het verhaal achter de cijfers en feiten'. Welke – onderbouwde – visie heeft de corporatie op haar huidige en toekomstige maatschappelijke prestaties? Welke keuzes worden, mede in relatie tot de lokale context, daarin gemaakt en verantwoord? En hoe zorgt de corporatie dat de gemaakte keuzes, plannen en afspraken ook worden gerealiseerd en gemonitord? Met andere woorden voldoet de corporatie niet alleen op papier aan de criteria, maar handelt ze ook in de praktijk daarnaar? En worden, omgekeerd, de praktijk en de daarin gemaakte keuzes juist verantwoord en vastgelegd?

De visitatie is een vorm van maatschappelijke verantwoording, maar uitdrukkelijk bedoeld om daarvan - met elkaar - te leren.

Procorp is een coöperatieve vereniging die zich uitsluitend richt op het uitvoeren van maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties door gekwalificeerde en ervaren visitatoren. Procorp is geaccrediteerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland.

Procorp hoopt dat het visitatierapport voldoende houvast en inspiratie biedt voor de corporatie en haar belanghebbenden.

## Inhoudsopgave

METHODIEK 6.0 .....	6
LEESWIJZER .....	7
<b>DEEL 1 BEOORDELING VAN DE MAATSCHAPPELIJKE PRESTATIES.....</b>	<b>8</b>
<b>A RECENSIE.....</b>	<b>9</b>
MAATSCHAPPELIJKE VISITATIE 2012 – 2015 .....	9
RESULTATEN VISITATIE 2021 OVER DE PERIODE 2016 T/M 2020 .....	10
<b>B SAMENVATTING BO-EX .....</b>	<b>16</b>
<b>C BEOORDELING SAMENVATTING .....</b>	<b>18</b>
<b>DEEL 2 TOELICHTING OP DE BEOORDELINGEN .....</b>	<b>21</b>
<b>1 PRESTEREN NAAR OPGAVEN EN AMBITIES .....</b>	<b>22</b>
1.1 BESCHRIJVING VAN DE PRESTATIEAFSPRAKEN .....	22
1.2 BESCHOUWING VAN DE KWALITEIT VAN DE PRESTATIEAFSPRAKEN EN HET PROCES .....	24
1.3 BEOORDELING VAN DE MAATSCHAPPELIJKE PRESTATIES IN RELATIE TOT DE PRESTATIEAFSPRAKEN .....	25
1.4 AMBITIES IN RELATIE TOT DE OPGAVEN .....	32
<b>2 PRESTEREN VOLGENS BELANGHEBBENDEN.....</b>	<b>35</b>
2.1 BESCHRIJVING VAN DE BELANGRIJKSTE BELANGHEBBENDEN.....	35
2.2 PRESTEREN VOLGENS BELANGHEBBENDEN .....	37
2.3 VERBETERPUNTEN VOLGENS BELANGHEBBENDEN .....	40
2.4 MENING VAN GEMEENTE EN HUURDERS OVER KWALITEIT EN PROCES PRESTATIEAFSPRAKEN .....	41
<b>3 PRESTEREN NAAR VERMOGEN.....</b>	<b>43</b>
3.1 BEOORDELING VAN DE VERMOGENSINZET .....	43
<b>4 GOVERNANCE VAN MAATSCHAPPELIJK PRESTEREN.....</b>	<b>46</b>
4.1 DE BEOORDELING OVER DE STRATEGIEVORMING EN PRESTATIESTURING .....	46
4.1.1 <i>Strategievorming</i> .....	46
4.1.2 <i>Sturing op prestaties</i> .....	47
4.2 DE BEOORDELING OVER DE MAATSCHAPPELIJKE ROL VAN DE RAAD VAN COMMISSARISSEN.....	48
4.3 DE BEOORDELING OVER DE EXTERNE LEGITIMERING EN OPENBARE VERANTWOORDING .....	49
4.3.1 <i>Externe legitimatie</i> .....	49
4.3.2 <i>Openbare verantwoording</i> .....	50
<b>DEEL 3 BIJLAGE .....</b>	<b>52</b>
BIJLAGE 1: GEREALISEERDE PRESTATIES.....	53
BIJLAGE 2: POSITIONPAPER.....	63
BIJLAGE 3: GEÏNTERVIEWDE EN GEËNQUÊTERDE BELANGHEBBENDEN.....	66
BIJLAGE 4: BRONNENLIJST .....	69
BIJLAGE 5: DE MEETSCHAAL .....	71
BIJLAGE 6: DE VIER PERSPECTIEVEN TOEGELICHT .....	72



## Methodiek 6.0

De Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties maakt het mogelijk om op een gestructureerde manier een transparant oordeel te vellen over de maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar. Deze beoordeling vindt plaats door de feitelijke prestaties vanuit verschillende perspectieven, afzonderlijk en in onderlinge samenhang, te beschouwen.

De visitatieperiode omvat één jaar extra en beslaat daarmee de jaren 2016 tot en met 2020. Het extra jaar – 2020 – komt vanwege het door de Aw verleend visitatie-uitstel van een halfjaar. Hiervan heeft Bo-Ex i.v.m. de coronacrisis gebruik van gemaakt.

Methodiek 6.0 bestaat uit vier perspectieven van waaruit de maatschappelijke prestaties – in de lokale context – worden beoordeeld namelijk:

- Presteren naar Opgaven & Ambities,
- Presteren volgens Belanghebbenden,
- Presteren naar Vermogen,
- Governance van maatschappelijk presteren.

Een uitgebreide toelichting op de vier perspectieven is te vinden in bijlage 6.

Het accent in methodiek 6.0 ligt op de maatschappelijke prestaties van de corporatie in de lokale context: doet de corporatie de goede dingen gezien de lokale volkshuisvestelijke en/of maatschappelijke situatie? Dat betekent dat bij alle beoordelingsperspectieven meer gekeken wordt naar welke maatschappelijke prestaties de corporatie heeft afgesproken en geleverd, de keuzes die daarin zijn gemaakt en verantwoord, hoe belanghebbenden daarbij betrokken zijn, hoe daarop gestuurd is door bestuur en raad van commissarissen, wat de corporatie hiervan kan leren voor de toekomst en hoe een en ander feitelijk is vertaald in termen van vermogensinzet.

Alle beoordelingen worden samengevat in een scorekaart en de commissie reflecteert in een recensie op de maatschappelijke prestaties van de corporatie binnen de lokale context in het verleden en de (verbeter-) mogelijkheden voor de toekomst.

## Referentiekader voor plus- en minpunten

In het beoordelingskader is per meetpunt in woorden aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dat is het zogenaamde ijkpunt en dat levert een 6 op. De visitatiecommissie beoordeelt dus in eerste instantie of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet. Vervolgens beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. Om richting te geven aan de mate waarin de corporatie een hogere score of een lagere score krijgt, zijn in het referentiekader handvatten/criteria voor plus- resp. minpunten aangegeven.

## Leeswijzer

Dit rapport bestaat uit drie onderdelen.

In deel 1 zijn opgenomen:

- Recensie
- Korte terugblik op het vorige visitatierapport
- Scorekaart
- Korte schets van de corporatie
- Samenvatting beoordelingen

In deel 2 worden de prestaties van de corporatie besproken vanuit de vier perspectieven:

- Presteren naar Opgaven en Ambities
- Presteren volgens Belanghebbenden
- Presteren naar Vermogen
- Governance van maatschappelijk presteren

In deel 3 zijn de bijlagen van het rapport opgenomen.





# Deel 1

## Beoordeling van de maatschappelijke prestaties

# A Recensie

## Maatschappelijke visitatie 2012 – 2015

Bo-Ex ontving in de vorige visitatie ruim voldoende tot goede beoordelingen voor de vier prestatieperspectieven van de maatschappelijke visitatie volgens de visitatiemethodiek 5.0. De commissie gaf de volgende aandachts- en verbeterpunten mee: Veel van de toen gesignaleerde aandachts- en verbeterpunten zijn in de afgelopen visitatieperiode zichtbaar verbeterd en een deel blijft de komende jaren ook nog de aandacht vragen.

- Er kan meer ruchtbaarheid worden gegeven aan (beleids)innovaties en successen kunnen meer worden gevierd en uitgedragen.
- Bij overleg met de gemeente en andere partners kan Bo-Ex de partners eerder bij de inhoud betrekken.
- Huurders kunnen sneller/frequenter over hun klacht/vraag geïnformeerd worden.
- De huurdersvertegenwoordiging kan eerder in het beleidsproces worden betrokken en ruimer geïnformeerd worden.
- Het personeelsbestand vergrijsd.
- De geringe beheerkosten leggen veel werkdruk bij de medewerkers, waardoor niet altijd verbeterpunten/innovaties kunnen worden opgepakt en gewenste activiteiten in de toekomst wellicht lastiger kunnen worden uitgevoerd; innoveren kost tijd.
- Bo-Ex heeft de onderdelen Plan, Do en Check goed op orde en kan nog verder werken aan het beter doorleven van de bijsturing (act).
- De rolverdeling tussen de directeur-bestuurder en de raad van commissarissen kan specifiek worden ingevuld.
- De moeizame relatie met een deel van de huurdersvertegenwoordiging vraagt (STOK-bestuur) om een oplossing.
- De cultuur van fouten mogen maken, eigen initiatief tonen en resultaatgericht werken die recent is ingezet verder over de organisatie verspreiden.
- Het tegengaan van de 'eilandjescultuur' bij de bedrijfsafdelingen en de bevordering van het ketendenken binnen de organisatie.

Veel van de toen gesignaleerde aandachts- en verbeterpunten zijn in de afgelopen visitatieperiode zichtbaar verbeterd en een deel blijft de komende jaren ook nog de aandacht vragen. Hieronder een korte toelichting:

In deze visitatieperiode heeft een bestuurswisseling plaats gevonden en heeft Bo-Ex begin 2017 een nieuwe directeur-bestuurder gekregen. Met de entree van de nieuwe bestuurder is het interne personeelsbeleid minder top down beleid geworden, is de zogenoemde afrekencultuur gewijzigd in die zin: 'van fouten leer je'. Bovendien is een hogere prioritering gegeven aan het verbeteren van de samenwerking tussen de diverse geledingen binnen de organisatie, iets wat de komende tijd belangrijk blijft aandacht aan te geven.

Er wordt de afgelopen jaren ook meer gecommuniceerd en daarmee wordt er meer ruchtbaarheid gegeven aan innovaties en successen. Partners en de huurdersvertegenwoordiging worden eerder bij beleid betrokken, zo blijkt uit deze visitatie. Aandachtspunt is nog wel dat partners ook bij wijziging van beleid op de hoogte worden gesteld en dat een toelichting wordt gegeven (denk aan gewijzigd duurzaamheidsbeleid en dat niet alle betrokken duurzaamheidsambtenaren hier proactief over zijn geïnformeerd). Als het gaat om de rolverdeling tussen de directeur-bestuurder en de raad van commissarissen is deze de afgelopen jaren verder uitgekristalliseerd en vervult de RvC de rol van kritische sparringpartner zonder op de stoel van de bestuurder te gaan zitten.

Er zijn nog enkele punten vanuit de vorige visitatieperiode waarvan blijkt dat die nog steeds de nodige aandacht behoeven. Hoewel Bo-Ex meerdere initiatieven heeft genomen om professioneel met het klachtonderhoud om te gaan, blijft het op tijd en zorgvuldig omgaan hiermee nog niet voldoende naar gewenste tevredenheid. Tijdens deze visitatieperiode is de omgang met de huurdersvereniging ook

moeizaam gebleven. Uiteindelijk heeft vanwege een onwerkbaar situatie Bo-Ex de samenwerking met STOK eenzijdig opgezegd. STOK vecht dit aan en momenteel ligt het onder de rechter.

## Resultaten visitatie 2021 over de periode 2016 t/m 2020

### BESCHOUWING VAN DE COMMISSIE

Omdat Bo-Ex gebruik heeft gemaakt van de optie om de visitatie een half jaar uit te stellen, gaat deze visitatie over de periode 2016 tot en met 2020. Het visitatie jaar 2016 is om praktische redenen marginaal getoetst. Eventuele evidente afwijkingen ten opzichte van de overige visitatiejaren zullen worden gemeld. Bo-Ex heeft aan het begin van de visitatieperiode een bestuurswissel gekend. Door het nieuwe bestuur is in 2017 een Ontwikkelplan opgesteld waarin – na een periode van aandacht voor de implementatie van de nieuwe woningwet, noodzakelijke bezuinigingen, implementatie van een nieuw automatiseringssysteem en de bestuurswissel – de nadruk lag op de organisatieontwikkeling en positionering van Bo-Ex in het maatschappelijke werkveld.

Eind 2018 heeft Bo-Ex haar speerpunten van beleid uitgewerkt in een ondernemingskoers “ruimte voor de huurder”. Nadruk komt te liggen op samenwerking met partners en huurders worden vóórop gesteld. Integraliteit is het sleutelwoord, werken aan een inclusieve stad, verduurzaming van de vastgoed portefeuille en versterken van de basis van de organisatie. Belangrijke (woon)opgaven in Utrecht vormen de basis van de koers.

Net als andere woningcorporaties in Nederland, stond 2020 bij Bo-Ex in het teken van de COVID-19 crisis. Dit heeft zijn weerslag op het werk en behaalde maatschappelijke prestaties. Het kantoor is een groot deel van het jaar dicht geweest. Het aantal klachten bij de Klachtencommissie is in 2020 verdubbeld. Reparaties en onderhoud gingen wel door, zij het vertraagd. Overlast in woongebouwen nam toe. Diverse renovatie- en nieuwbouwprojecten zijn vertraagd of uitgesteld. De COVID-19 maatregelen hebben een enorme druk gezet op de dienstverlening. Desalniettemin heeft Bo-Ex met de volkshuisvestelijke prestaties meerwaarde weten te realiseren.

### Position paper

In het position paper beschrijft de directeur-bestuurder, naar het oordeel van de visitatiecommissie, een heldere analyse van de context waarin Bo-Ex opereert. Er wordt helder aangegeven wat de belangrijkste beleidskeuzes van Bo-Ex zijn. In de ondernemingskoers is meer focus aangebracht. Ook is duidelijk zichtbaar gemaakt hoe in hun doen en laten, het maken van prestatieafspraken, de keuzes die ze maken en de acties die zij ondernemen steeds op de uitgangspunten wordt teruggevallen. Er worden voorbeelden genoemd hoe Bo-Ex hier de afgelopen 2 jaar concreet invulling aan heeft gegeven. De visitatiecommissie vindt het positief dat de directeur-bestuurder in het position paper aangeeft dat zij het visitatietraject wil benutten om te evalueren hoe ver zij staan in het streven een innovatieve netwerkorganisatie te zijn. Hiermee laat zij zien dat zij open staat om door partners beoordeeld te worden en hiervan wil leren en op zoek is naar verbeteringen.

### Typering corporatie

In gesprekken met belanghebbenden wordt een divers beeld geschetst van de corporatie. Door gemeente en organisaties waar Bo-Ex mee samenwerkt, wordt Bo-Ex herkend als een toegankelijke, open en transparante corporatie waar communicatie verloopt via strakke en korte lijnen. Ook een groot deel van de huurders ziet een duidelijke ontwikkeling in de communicatie en merkt dat Bo-Ex ten opzichte van het verleden een andere toon aanslaat. De corporatie is zichtbaarder aanwezig. Toch is de verbetering van de externe communicatie nog pril en fragiel en tevens sterk persoonsafhankelijk.

De commissie typeert Bo-Ex als een open en transparante corporatie. Gedurende de visitatie heeft Bo-Ex zich kwetsbaar opgesteld door een zeer diverse set huurders te betrekken. Hierbij werden huurders met slechte ervaringen met Bo-Ex zeker niet gemedend. De corporatie toont hiermee aan dat de focus van de visitatie ligt op verbetering van de corporatie, en niet op het schetsen van een zo positief mogelijk plaatje. De commissie waardeert deze gedurfde keuze van Bo-Ex.

## Stadsakkoord en prestatieafspraken

In 2019 heeft de gemeente Utrecht het Stadsakkoord Wonen opgesteld waarin de samenwerking met alle partners in de volle breedte van de Utrechtse woningmarkt wordt gezocht. Het doel is om uitdagingen in de woningmarkt gezamenlijk op te pakken. Als onderdeel van dit akkoord heeft de gemeente in samenwerking met de Utrechtse Woningcorporaties (verenigd in het samenwerkingsverband STUW) en de huurdersorganisaties stedelijke prestatieafspraken opgesteld. In de afspraken wordt de benodigde wederzijdse inspanning tussen gemeente en de corporaties vastgelegd. Dit komt ook terug in de individuele prestatieafspraken tussen Bo-Ex en de gemeente voor het jaar 2020. De visitatiecommissie merkt op dat Bo-Ex hier een constructieve houding aanneemt. Dit alles komt duidelijk ten goede aan de sfeer in en rondom het proces. Daarnaast heeft Bo-Ex steeds meer nadruk gelegd op de volkshuisvestelijke kant in de prestatieafspraken. Bo-Ex zet zich sterk in op gemengd wonen in gemêleerde wijken, betaalbaarheid van woningen en lobbyt stevig op het stimuleren van de slagingskans voor reguliere woningzoekenden.

## Huurdersvertegenwoordiging

Huurders zijn bij Bo-Ex betrokken bij beheer en beleid en hebben invloed op de woning en woonomgeving. Daarom is Bo-Ex op diverse manieren in gesprek met huurder. Van strategisch niveau met onder andere STOK over de stedelijke prestatieafspraken tot aan individueel niveau met een huurder die iets organiseert voor zijn/haar portiek.

De formele huurdersvertegenwoordiging verloopt via het bestuur van STOK. STOK heeft de afgelopen jaren, tot en met 2019 invloed uit geoefend op zowel de thema's waarop zij (advies)recht heeft (waaronder ook de thema's die aan bod komen in de prestatieafspraken) en zijn zij betrokken geweest bij diverse onderwerpen die van belang zijn voor hun huurders betrokken.

De samenwerking met STOK is de afgelopen jaren wisselend geweest. Na een paar onrustige jaren leek STOK weer in zijn kracht te komen. In 2019 heeft Bo-Ex samen met STOK nog De Dialoog georganiseerd, een manier om met huurders in contact te komen en die huurders en andere stakeholders als zeer zinvol hebben ervaren. Halverwege 2019 ontstond binnen het STOK bestuur echter toch opnieuw onenigheid over prioriteiten van de huurdersorganisatie. De ALV besloot het gehele bestuur toen te ontheffen van haar functies. Over de jaarlijkse huurverhoging en de prestatieafspraken heeft STOK nog advies uitgebracht. Wat betreft andere onderwerpen zoals streefhuurbeleid, toewijzingsbeleid, zelfbeheer en de verkoopvijver zijn is wel een adviesaanvraag bij hen ingediend, maar is men niet tot een advies gekomen. Na de zomer van 2019 is er (bijna) geen inhoudelijk gesprek geweest tussen Bo-Ex en STOK. In de afgelopen jaren is het budget dat voor de huurdersvertegenwoordiging beschikbaar was, meermalen ingezet voor mediation of extra advisering. Bo-Ex heeft aangegeven geen vertrouwen meer te hebben in de huidige werkwijze van STOK en heeft in oktober van dat jaar vervolgens de samenwerking met STOK opgezegd. STOK heeft zich gewend tot de Huurcommissie en deze heeft besloten dat STOK een huurdersorganisatie is die daarom recht heeft op een vergoeding. Als Bo-Ex dit besluit wil aanvechten, zal zij een beslissing van de rechter kunnen vorderen en dit is inmiddels gebeurd.

Door de ontstane situatie is er geen actief overleg met de huurdersbelangenvereniging. Ondanks de situatie heeft Bo-Ex een alternatief gevonden om de adviesaanvragen conform de Overlegwet te laten plaatsvinden. Adviesaanvragen zijn de afgelopen periode voorgelegd aan het interim-bestuur van STOK en alle bewonerscommissies. Daar heeft Bo-Ex diverse reacties op ontvangen die Bo-Ex vervolgens in een reactienota heeft verwerkt en betrokken bij het definitieve besluit. Daarnaast is met een aantal bewonerscommissies naar aanleiding van hun advies ook het gesprek aangegaan. Het feit dat de prestatieafspraken dit jaar niet zijn ondertekend door de huurdersorganisatie is afgestemd met de gemeente en met Autoriteit woningcorporaties.

Hoewel geenszins sprake is van een ideale situatie, eigenlijk zijn hier alleen verliezers, heeft Bo-Ex volgens de visitatiecommissie wel correct gehandeld. Zij heeft veel inspanningen geleverd om bewoners actief bij het beleid te betrekken. Er zijn bijvoorbeeld diverse werkgroepen (geweest) waar een vertegenwoordiging van STOK, bewonerscommissies en bewoners bij waren betrokken. Dan gaat het om bijvoorbeeld werkgroep energie & duurzaamheid, huur- & voorraadbeleid en participatie en communicatie. In totaal zijn

er binnen Bo-Ex circa 27 bewonerscommissies actief. Zij vertegenwoordigen samen ruim 3.300 huurders (betreft circa eenderde van het aantal huurders).

### **Vermogensinzet**

Bo-Ex is werkzaam in een dynamische woningmarkt, gekenmerkt door schaarste en oplopende huur- en grondprijzen. Een lastig werkgebied voor een woningcorporatie die in deze tijden beperkt wordt in haar financiële liquiditeit. Gelet op haar krappere wordende financiële positie, is Bo-Ex voorzichtiger geworden met het benutten van investeringsmogelijkheden. De corporatie weegt mogelijkheden en onmogelijkheden zorgvuldig af. Zo kiest de corporatie niet de route van huurverhoging en wordt het verkoopprogramma, als gevolg van de verruiming van de Loan to Value grens, juist terugschroefd.

Om het vermogen optimaal in te kunnen zetten voor haar volkshuisvestelijke taak heeft Bo-Ex haar vermogensvisie nauwkeurig in beeld gebracht. Bo-Ex geeft voor de middellange en lange termijn een realistische onderbouwing van haar (on)mogelijkheden om haar maatschappelijke taken te vervullen. Bo-Ex heeft scenarioberekeningen opgesteld in haar meerjarenbegroting. Binnen haar vermogensvisie zet Bo-Ex de niet-DAEB woningvoorraad in om haar maatschappelijke doelstellingen te behalen. Opbrengsten uit de commerciële activiteiten worden aangewend voor de DAEB-portefeuille. Het gaat hier bijvoorbeeld om verkoop, doorexploiteren met rendement optimalisatie, terugbrengen naar de DAEB-portefeuille of woningen met beperkte kwaliteit in de niet-DAEB voorraad uitruilen tegen woningen met hoge kwaliteit in de DAEB-tak. De corporatie heeft een aantal strategieën uitgewerkt waarin de niet-DAEB tak ingezet wordt om financieel rendement te behalen en volkshuisvestelijke toegevoegde waarde.

Bo-Ex heeft eind 2019 haar nieuwe (wens)portefeuillestrategie vastgesteld. De nadruk ligt op het bereiken van een CO2 neutrale woningvoorraad, het wegwerken van bestaande kwaliteitsachterstanden en het aanbrengen van focus op het exploiteren van zelfstandige sociale huurwoningen. Bo-Ex heeft bovenstaand scenario doorgerekend en geconcludeerd dat het programma realiseerbaar is binnen de financiële ratio's. Bo-Ex beargumenteert welke mogelijkheden en onmogelijkheden haar financiële positie biedt. Zo heeft de corporatie ruimte om in de komende jaren nieuwbouw te acquireren en de grens van de ICR op te zoeken.

### **Nieuwbouw**

Bo-Ex is actief in een dynamische woningmarkt die overschaduwd wordt door een toenemende druk op de woningmarkt met schaarste als gevolg. Door de toenemende vraag en het achterblijvende aanbod stijgen de prijzen van woningen fors. De nieuwbouwopgave is een uitdaging waar alle corporaties in Utrecht mee stoeien. Het acquireren van nieuwe bouwlocaties wordt steeds moeilijker. Enerzijds omdat vrijwel geen gemeentelijke gronden beschikbaar komen voor corporaties en er geconcurrereerd moet worden met marktpartijen. Anderzijds omdat bouwkosten significant zijn gestegen.

Toch merkt de commissie uit de visitatiegesprekken dat de vraag heerst of Bo-Ex qua acquisitie- en ontwikkelkracht voldoende voorbereid is op het realiseren van de nieuwbouwopgave. Wat betreft acquisitie kan hier volgens enkele belanghebbenden actiever op ingezet worden. Dan gaat het om meer tijd te besteden aan grondverwerving en ook netwerken uit te breiden met bijvoorbeeld ontwikkelende beleggers om kansen voor grondposities te vergroten. Nieuwbouw kan ook worden bereikt via sloop-nieuwbouw. Dit zijn echter ook langdurige trajecten, mede in verband met het verkrijgen van huurdersdraagvlak en betrokkenheid. Dergelijke opgaven vragen om een structurele aanpak die protocollair kan worden vastgelegd. Bo-Ex kan hierin haar eigen potentieel beter benutten. Intern onderzoek kan uitwijzen of er voldoende kennis en kunde aanwezig is binnen de organisatie, en zo niet hoe dit kan worden georganiseerd binnen het netwerk, in samenwerking met externe partners. Bo-Ex kan bijvoorbeeld een aparte functionaris voor acquisitie en ontwikkelkracht aantrekken.

### **Mate van tevredenheid van huurders wat betreft prestaties, dienstverlening en communicatie**

Uit de visitatie komt naar voren dat huurders zeer wisselende ervaringen hebben met Bo-Ex, haar prestaties en de wijze van communiceren. Omdat huurders in het nieuwe ondernemingsplan voorop staan en Bo-Ex zoveel mogelijk wil leren van het visitatietraject, heeft Bo-Ex in samenspraak met de visitatiecommissie ervoor gekozen om, naast STOK-leden, een brede vertegenwoordiging van bewonerscommissies aan dit



visitatietraject te laten meedoen. Bij de selectie van bewonerscommissies zijn door Bo-Ex bewust bewonerscommissies geselecteerd die relatief positief staan t.o.v. Bo-Ex en bewonerscommissies die kritisch zijn. Als visitatiecommissie hebben wij waardering voor deze keuze en getuigt het van bereidheid om te willen leren en te verbeteren.

Tijdens de gesprekken met (oud) STOK-leden en leden van de bewonerscommissies bleek dat de meesten goed in staat waren hun ervaring met Bo-Ex over het voetlicht te brengen. Het waren levendige gesprekken, waar zowel zeer positieve ervaringen als ook negatieve ervaringen aan bod kwamen. De commissie is verheugd dat Bo-Ex hoge ambities heeft op het gebied van dienstverlening en communicatie, maar constateert dat hier nog wel wat in te verbeteren valt. We vernamen tevens dat Bo-Ex de neiging kan hebben oplossingen te zoeken in aanpassingen in systemen en processen, terwijl een goed en open gesprek soms meer kan doen om bepaalde onrust of onvrede te laten verminderen en/of gezamenlijk tot oplossingen te komen. Daarbij werd eveneens opgemerkt dat bij bijvoorbeeld grote renovaties Bo-Ex de diverse doelgroepen nog beter kan bereiken door in haar aanpak en communicatie rekening te houden met de diverse cultuuraspecten van de verschillende huurdersgroepen en hier meer aansluiting op te zoeken. Ook dit vraagt maatwerk in communicatie.

### **Innovatieve netwerkorganisatie**

Bo-Ex heeft in haar Position paper aangegeven een innovatieve netwerkorganisatie na te streven. Dat betekent actief samenwerking opzoeken met partners om gezamenlijk de doelstellingen te realiseren. Bo-Ex gebruikt de visitatie tevens om een beeld te krijgen hoe de corporatie door haar partners wordt beoordeeld en wat daarvan kan worden geleerd.

De visitatiecommissie heeft in de gesprekken met de verschillende belanghebbenden van Bo-Ex een wisselend beeld daarvan gekregen. Over het algemeen herkennen de belanghebbenden de organisatieontwikkeling die Bo-Ex hierin heeft doorgemaakt en merken op dat de corporatie een actievere houding aanneemt binnen verschillende samenwerkingsverbanden zoals met betrekking tot het STUW, de netwerkrol van Bo-Ex wordt bijvoorbeeld positief gewaardeerd in de samenwerking rond het Merwedekanaalzone en ook rond concrete projecten rond verduurzaming. Dit beeld over de innovatieve netwerkorganisatie wordt echter niet door alle belanghebbenden evenveel herkent. Hoewel Bo-Ex actief is in wijken, is zij nog niet altijd goed zichtbaar binnen de netwerken die zich in deze wijken bevinden. Ook als het gaat om het vastgoed liggen er nog meer kansen om de innovatieve netwerkorganisatie verder uit te breiden, zowel als het gaat om nieuwbouwontwikkeling als onderhoud. Nu wordt nog snel teruggevallen op traditionele directievoering en toezicht. Door de samenwerking met dit type bedrijven nog meer structureel vorm te geven kan de samenwerking beter worden verankerd en tijd worden genomen om processen te optimaliseren (samen met partners leren en borgen). Belangrijke uitgangspunten zijn dat vooraf langdurige samenwerkingsafspraken worden gemaakt over meerdere projecten, dat bij gezamenlijke 'contractering' goed wordt nagedacht onder welke condities de samenwerking plaatsvindt en afspraken worden gemaakt hoe men leren en borgen en op welke wijze dat in het proces wordt verankerd.

## Sterke punten

- Bo-Ex is een bevolgen, op Utrecht gerichte, innovatieve en tevens no-nonsense organisatie;
- Bo-Ex en de gemeente Utrecht hebben de prestatieafspraken naar een hoger niveau getild. Bo-Ex heeft zich ingespannen voor meer wederkerigheid in de prestatieafspraken.
- Bo-Ex blijft zich op een zo doelmatig mogelijke manier inzetten voor duurzame woningen en neemt circulariteit als doel mee in nieuwbouwprojecten.
- Bo-Ex investeert (in menskracht en geld) meer dan gemiddeld in leefbaarheid dan de andere in Utrecht werkzame woningcorporaties. Hier staat Bo-Ex van oudsher ook om bekend.
- Bo-Ex heeft een transitie ingezet van een top-down benadering naar een bottom-up benadering bij zowel haar eigen organisatieontwikkeling als in omgang met haar belanghebbenden.
- Bo-Ex vervult een actieve voortrekkersrol binnen het samenwerkingsverband STUW en binnen het lokale netwerk.

## Attentie- en verbeterpunten

- Blijf werken aan het klachtenonderhoud zodat tijdig klachten worden verholpen en er minder ruis en daardoor onvrede ontstaat.
- Communiceer tijdig en meer op maat, bijvoorbeeld bij complexe projecten, rond probleemsituaties en bij beleidswijzigingen. Laat de communicatie nog meer aansluiten bij de diverse belanghouders en culturen en ga sneller proactief het open gesprek aan. We geven ter overweging mee om een visie op het omgaan met de belanghebbenden op te stellen.
- Geef prioriteit aan de uitvoering van het in het ondernemingsplan genoemde 'brede huurdersparticipatie' en het is van belang tot een oplossing te komen als het gaat om de formele huurdersvertegenwoordiging (mede afhankelijk van de uitspraak van de rechter).
- Gezien de grote nieuwbouwopgave denk na over hoe de acquisitie en ontwikkelkracht kan worden vergroot.
- Formuleer een visie op huisvesting voor ouderen (staat momenteel laag op de agenda).
- De tactische laag, die strategie en uitvoering verbindt, lijkt beperkt binnen de organisatie. Draag er zorg voor dat er voldoende duidelijke afstemming is tussen de operationele en de strategische kant van de corporatie (dat kan de samenwerking met de gemeente nog meer ten goede komen). Hiermee borg je dat de organisatie zowel op strategisch als op operationeel niveau dezelfde taal spreekt.
- De implementatie van beleid binnen de organisatie beschouwt de commissie nog wel als aandachtspunt voor Bo-Ex. Hierbij heeft de commissie wel oog voor de grote transitie waar Bo-Ex zich als organisatie in bevindt. De omslag naar een bottom-up benadering vraagt al veel van medewerkers, waardoor de implementatie van beleid langer duurt dan bij andere organisaties
- Draag je doel 'innovatieve netwerkorganisatie' nog meer uit door intensiever samen te werken met collega-corporaties, ontwikkelende aannemers en welzijnsinstellingen. Leer van elkaar en we geven ter overweging mee nog wat meer zichtbaar te worden in verschillende woonzorgnetwerken, waar beleid met partijen wordt afgestemd.
- Overweeg als RvC het contact met de huurders actiever te gaan onderhouden dan nu het geval is (zowel via de formele huurdersvertegenwoordiging en/of breder ook via bijvoorbeeld een afvaardiging van bewonerscommissies of andere groepen bewoners).
- Naast de huurder staan vereist dat medewerkers weten wat er leeft op operationeel niveau. Zoek als Bo-Ex zijnde binnen de gehele organisatie meer verdieping in wat er speelt bij huurders en heb daarbij meer aandacht voor houding en gedrag van (een deel van) medewerkers op individueel en teamniveau.

## Integrale scorekaart

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

De volgende thema's zijn gehanteerd:

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



## B Samenvatting Bo-Ex

### Profiel

Bo-Ex is een woningcorporatie dat betaalbare en goede woningen verhuurt, beheert en verkoopt in de stad Utrecht. In haar aanpak werkt ze nauw samen met huurders, gemeente en partners. Bo-Ex streeft ernaar om een vooruitstrevende innovatieve netwerkorganisatie te zijn.

De missie van Bo-Ex luidt als volgt:

*"Bo-Ex biedt als Utrechtse woningcorporatie betaalbaar en goed wonen in een leefbare en prettige woonomgeving. Dit doen we vooral voor huishoudens met een bescheiden inkomen en huishoudens die om andere redenen aangewezen zijn op de sociale huursector. Dat doen we in nauwe samenwerking met onze huurders, gemeente en andere samenwerkingspartners."*

### Organisatie

Bo-Ex heeft een raad van commissarissen, een statutair directeur en een werkorganisatie bestaande uit vier afdelingen, met een totale bezetting van 95,6 FTE in 2020. Bo-Ex wordt bestuurd door een eenhoofdig bestuur. Het interne toezicht wordt uitgeoefend door een raad van commissarissen dat anno 2020 bestaat uit vijf leden. De eerdergenoemde vier afdelingen bestaan uit algemene zaken, vastgoed, financiën en wonen.

### Woningvoorraad/ vastgoedportefeuille

De omvang van de woningvoorraad is (bijna) ieder jaar aan wijzigingen onderhevig door nieuwbouw en verkoop. Ultimo 2020 beschikte Bo-Ex over 8.885 zelfstandige en onzelfstandige woningen. In 2019 beschikte Bo-Ex nog over 9.035 woningen.

Bo-Ex beschrijft jaarlijks de omvang en samenstelling voor dat betreffende jaar in het jaarverslag waarbij er ook aandacht wordt gegeven aan de mutaties in aantallen verkoop, verhuur en nieuwbouw. Zo zijn er in 2019 20 appartementen verkocht en 92 nieuwbouwwoningen opgeleverd.

Type verhuureenheden	Jaar				
Object	2016	2017	2018	2019	2020
Eengezinswoningen	950	942	949	1.028	1.046
Meergezinswoningen	6.647	6.619	6.613	6.606	6.912
Studenteneenheden	1.265	1.265	1.264	1.265	775
Extramurale zorg	135	135	136	136	152
<b>Totaal woningen</b>	<b>8.998</b>	<b>8.961</b>	<b>8.962</b>	<b>9.035</b>	<b>8.885</b>
Overige, geen woningen	1.176	1.175	1.174	1.173	1.040

## Werkgebied

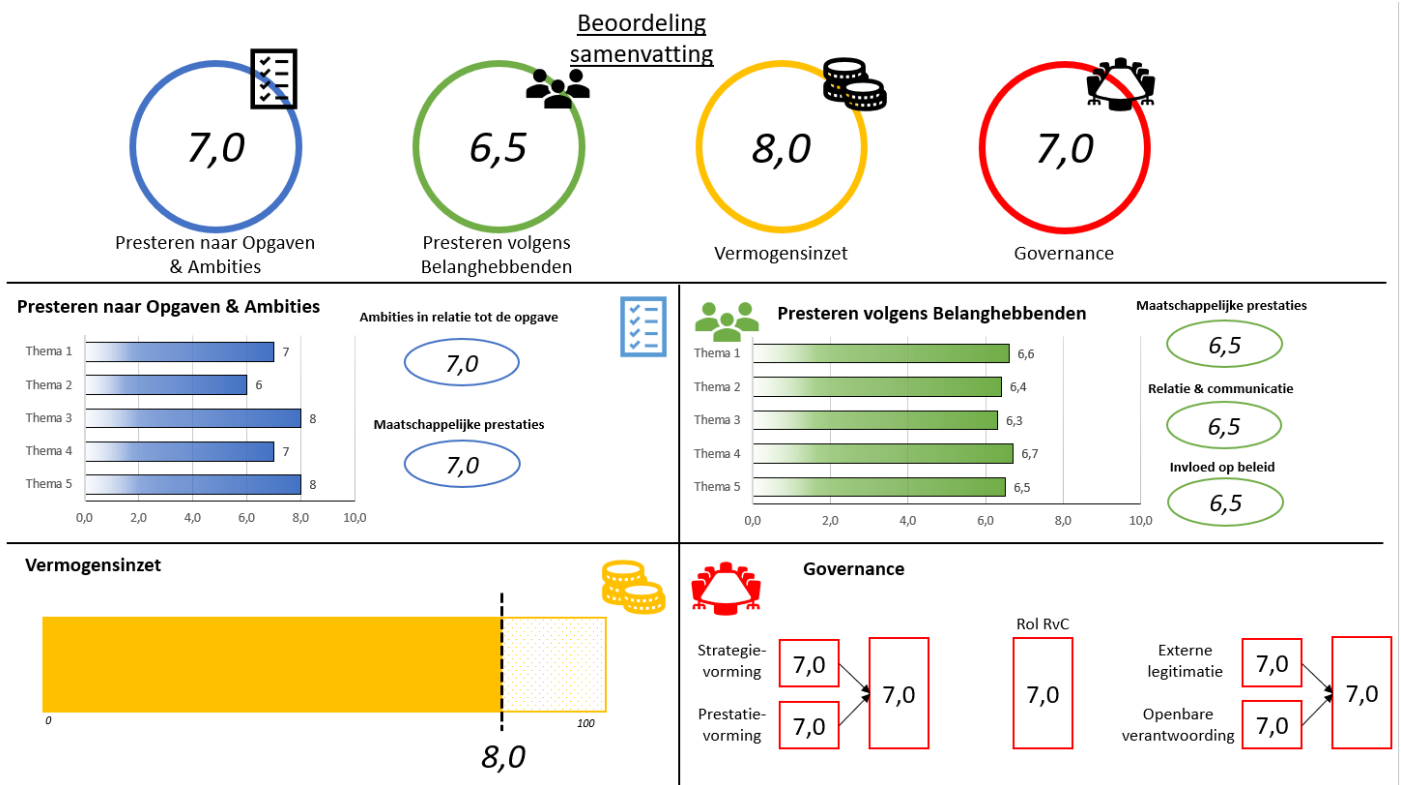
Het statutaire werkgebied van Bo-Ex is de gemeenten De Bilt, Bunnik, Houten, IJsselstein, Maarssen, Maartensdijk, Nieuwegein, Utrecht, en Vianen. Nadat Bo-Ex een deel van het woningaanbod in de gemeente Nieuwegein in 2016 heeft afgestoten, is de corporatie enkel nog actief in de gemeente Utrecht. Bo-Ex kiest voor Utrecht als werkgebied zodat gesnipperd bezit, verspreid over meerdere werkgebieden, wordt tegengegaan.

De corporatie is actief in een dynamisch en complex woningmarktgebied. De huidige Utrechtse woningmarkt maakt een enorme ontwikkeling door. Utrecht groeit snel en is een aantrekkelijke stad. De vraag naar woningen is groot. Bo-Ex, als woningcorporatie, speelt een belangrijke rol in het (beter) in balans brengen van de Utrechtse woningmarkt die de facto uit balans is waarvoor wordt verwezen naar de woonvisie van de gemeente Utrecht.

# C Beoordeling samenvatting

De maatschappelijke prestaties van Bo-Ex zijn beoordeeld vanuit de volgende vier perspectieven:

1. Presteren naar Opgaven & Ambities,
2. Presteren volgens Belanghebbenden,
3. Presteren naar Vermogen,
4. Governance van maatschappelijk presteren.



Hieronder volgt per perspectief een korte samenvatting van de beoordeling.

## Beoordeling Presteren naar Opgaven & Ambities

Het onderdeel presteren naar opgaven & ambities wordt beoordeeld met een 7,0.

Bo-Ex is werkzaam in een dynamische woningmarkt, gekenmerkt door schaarste en oplopende huur- en grondprijzen. Eveneens wordt de corporatie beperkt in haar financiële liquiditeit, heeft de Corona crisis geleid tot vertragingen en uitstel van projecten en tot groeiende leefbaarheidsproblematiek. Ondanks deze uitdagingen, ziet de visitatiecommissie een corporatie met een duidelijke visie en ambities. Bo-Ex blijft actief inzetten op lage huur, verduurzaming en renovatie van de woningmarkt en inzet op het gebied van leefbaarheid. De afgelopen jaren heeft Bo-Ex veel doelstellingen uit haar Ondernemingskoers ingevuld. Met mooie pilots, onder andere gericht op huurmatiging en duurzaamheid, en diverse samenwerkingsverbanden en leefbaarheidsprojecten, blijft Bo-Ex zich inzetten voor haar huurders. De visitatiecommissie waardeert de manier waarop Bo-Ex omspringt met haar mogelijkheden en op zoek gaat naar nieuwe mogelijkheden.

Ook in de samenwerking in de lokale driehoek rondom het opstellen van de prestatieafspraken zijn in de afgelopen jaren mooie stappen gezet. Afspraken worden steeds concreter opgezet, nadruk komt meer te liggen op de volkshuisvestelijke kant en er wordt steeds meer gezocht naar eenheid tussen de thema's van de corporatie en het beleid van de gemeente Utrecht. Daarnaast heeft de visitatiecommissie gemerkt dat er meer wordt gestuurd op wederkerigheid in de prestatieafspraken. Voor een volgende stap wil de visitatiecommissie Bo-Ex meegeven om de focus nu te leggen op de integraliteit rond de prestatieafspraken. Uitdaging is om de verbinding tussen de operationele en strategische kant van Bo-Ex en de gemeente Utrecht te verbeteren.

## Beoordeling Presteren volgens Belanghebbenden

Gemiddeld scoort Bo-Ex een 6,5 op het Presteren volgens Belanghebbenden. Over het algemeen zijn de belanghebbenden voldoende tevreden over de prestaties op alle thema's van de prestatieafspraken. De huurdersvereniging vervult haar rol als huurdersbelangenvereniging sinds 2019 niet meer. Dit wordt als zorgelijk ervaren en de visitatiecommissie ziet dit terug in de cijfers en toelichtingen van bewonerscommissies en de huurdersvereniging. De door Bo-Ex geselecteerde bewonerscommissies vertegenwoordigen een gemiddeld tevreden en een kritische afvaardiging van de huurders. Dit is duidelijk terug te zien in de cijfers. Relatief lage beoordelingen van huurders laten de onvrede zien. Daartegenover staat een groep die relatief positief is over Bo-Ex en haar prestaties.

Huurders noemen als verbeter- en aandachtspunten onder andere het opzetten van een nieuwe huurdersvereniging, het realiseren van voldoende aangepaste woningen voor bijzondere doelgroepen, aandacht voor een stabiele relatie met de huurder, het gesprek aangaan met de huurder en het beter organiseren van de afdeling service en onderhoud. De gemeente noemt onder andere de communicatie rondom veranderingen in het beleid, de zichtbaarheid en ruchtbaarheid van de corporatie en de houding van Bo-Ex. Andere partners uit het netwerk van Bo-Ex geven aan dat Bo-Ex nog vaker de dialoog mag opzoeken, haar prioritering mag verscherpen, zichtbaarheid vergroten, vaker initiatief nemen en de samenwerking met bewonerscommissies professionaliseren.

## Beoordeling Presteren naar Vermogen

Het presteren naar vermogen wordt beoordeeld met een 8,0. Eind 2019 heeft de corporatie haar wensportefeuille vastgesteld met proportionele groei en een CO2 neutrale woningvoorraad als stip op de horizon. Bo-Ex heeft haar programma financieel doorerekend en concludeert dat deze realiseerbaar is binnen de financiële ratio's. Hierbij zoekt Bo-Ex de grenswaarden van de financiële ratio's op. Zo wordt onder andere bij de nog te acquireren nieuwbouw de ontwikkeling van de ICR geoptimaliseerd. Daartegenover heeft Bo-Ex in beeld gebracht waar opbrengsten zitten om haar programma te bekostigen. De verduurzamingsoperatie, de verkoop van woningen die niet passen in het beleid en het nieuwbouwprogramma brengen geld in het laatje.

Bo-Ex zet ook het niet-DAEB deel van de vastgoedportefeuille in om te kunnen investeren in de DAEB-portefeuille. Bo-Ex heeft een aantal strategieën opgesteld waaronder verkoop en doorexploiteren met rendement optimalisatie. Ondanks dat de strategieën beperkt financieel effect in termen van ICR en Loan to Value laten zien, dragen ze bij aan de doelstelling en missie van Bo-Ex om zich primair te richten op de DAEB-tak.

## Beoordeling Governance van maatschappelijk presteren

De governance van maatschappelijk presteren wordt beoordeeld met een 7,0. Bo-Ex heeft in 2018 haar toekomstvisie herijkt en nieuwe ontwikkelambities geformuleerd. Met de Ondernemingskoers blikte de corporatie vooruit op lokale en landelijke uitdagingen en vertaalt zij haar visie in SMART doelstellingen, welke zij monitort in haar tertiaalrapportages. Afwijkingen worden tijdig geadresseerd, doelstellingen bijgesteld en verbetervoorstellen opgeschreven. De visitatiecommissie waardeert de vertaalslag van strategie naar operationele doelstellingen in een duidelijk en uitgebreid jaarplan. Door een uitgebreid monitoringssysteem zijn de (volkshuisvestelijke) prestaties van Bo-Ex helder te volgen.

De RvC heeft een gedeelde visie op haar maatschappelijke rol en heeft deze geëxpliciteerd en medio 2020 herijkt. Zij vervult haar rol actief door onder andere regelmatig te klankborden met bestuurder en leden van het managementteam, aanwezig te zijn bij themabijeenkomsten en het aanjagen van thema's als het acquireren van schaarse gronden, sturen op de hoogste duurzaamheidsopbrengst per euro en bredere huurdersparticipatie.

Bo-Ex zet zich in op samenwerking met belanghebbenden en betreft actief belanghebbenden bij toekomst en besluitvorming rondom belangrijke projecten. Ten tijde van het opstellen van de Ondernemingskoers is met behulp van een extern bureau de opgaven verkent, besproken en nader geduid tezamen met het Managementteam, RvC, STOK en de bewonerscommissies. Via sessies waren belanghebbenden betrokken bij de beleidsvorming. Bo-Ex heeft bewust gekozen voor bredere, plenaire sessies zodat de verschillende belangen elkaar treffen en belanghebbenden kunnen ervaren dat er afwegingen moeten worden gemaakt. Het proces wordt door veel belanghebbenden als prettig en constructief ervaren. Toch merkt de visitatiecommissie op dat dit niet voor alle belanghebbenden geldt. Met name een aantal bewonerscommissies herkennen zich hier niet in. Zij merkten in de gesprekken op dat zij liever rechtstreeks regulier contact hebben over beleid. Een en ander kan te maken hebben met de situatie rondom de huurdersvereniging STOK. De visitatiecommissie geeft in overweging mee dat de terugkoppeling van beleidsbeslissingen wellicht beter tot zijn recht komt in meerdere kleinere bijeenkomsten met belanghouders.

Wat betreft de openbare verantwoording houdt Bo-Ex haar huurders op diverse online en offline manieren op de hoogte van de voortgang van projecten en ontwikkelingen binnen de corporatie. Bovendien wordt in het jaarverslag de visie op het belanghebbendenmanagement gedeeld en voortgang van projecten besproken.



## Deel 2 Toelichting op de beoordelingen



# 1 Presteren naar Opgaven en Ambities

Het beoordelingskader bij Presteren naar Opgaven bestaat uit drie delen, namelijk:

1. De kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces
2. De prestaties in relatie tot de prestatieafspraken
3. De ambities in relatie tot de opgaven

De commissie beschrijft in het visitatierapport de kwaliteit van de prestatieafspraken aan de hand van de genoemde aandachtspunten; dit leidt alleen tot een beschouwing in woorden, niet tot een beoordeling in cijfers. De feitelijke prestaties van de corporatie in relatie tot de afspraken worden wel beoordeeld in cijfers volgens het genoemde referentiekader.

## 1.1 Beschrijving van de prestatieafspraken

De feitelijke prestaties van de corporatie worden beoordeeld in relatie tot de lokale prestatieafspraken, aangevuld met de regionale/ landelijke afspraken en andere relevante convenanten en opgaven zoals blijkt uit de woonvisie.

Voor een gedetailleerde uitwerking van de ambities/ prestatieafspraken wordt verwezen naar de gedetailleerde uitwerkingen in bijlage 1.

### WOONVISIE UTRECHT 2019

De gemeente Utrecht heeft in 2019 de woonvisie 'Utrecht: beter in Balans' opgesteld. De woonvisie sluit aan op de dynamiek in de woningmarkt biedt duidelijkheid en een koers voor de langere termijn, met een doorkijk tot 2040. Centraal staat dat de woningmarkt er is voor alle doelgroepen. De woningmarkt in Utrecht wordt echter vooral gekenmerkt door schaarste. De vraag is groter dan het aanbod wat leidt tot het opdrijven van de prijzen. In de komende jaren zal de stad verder doorgroeien. Daarom is het van belang om de nadruk te leggen op gezonde (binnenstedelijke) groei. Het bouwen van nieuwe woningen staat in het teken van gezondheid, leefbaarheid en duurzaamheid. Om deze opgave te realiseren is het gemeentelijke beleid op hoofdlijnen ondergebracht in vijf speerpunten:

1. *Versnellen en (langdurig) verhogen bouwproductie: We benutten de groei van de stad om onze partners te stimuleren de bouwproductie hoog te houden om aan te sluiten op de gezamenlijke ambities. Daarmee werken we naar de streefpercentages voor de lange termijn.*
2. *Meer gemengde wijken: De Utrechtse wijken krijgen meer een mix van woonsegmenten waar sociale huur tot duurdere koopwoningen zijn te vinden.*
3. *Doorstroming: Gemengde projecten, verhuisketens en toename van kwalitatief goede woningen in de midden-categorie zorgen voor een betere doorstroming.*
4. *Een (t)huis voor iedereen: We streven naar een passend woningaanbod binnen een redelijke termijn voor alle (toekomstige) inwoners van Utrecht, ook voor de mensen die daar (tijdelijk) zelf niet in kunnen voorzien.*
5. *Duurzaamheid en toekomstbestendigheid: We bouwen aan een duurzamere woningvoorraad en richten ons op thema's als energieneutraliteit en terugdringing gasaansluitingen.*

### STADSAKKOORD WONEN UTRECHT 2019

Het Stadsakkoord Wonen Utrecht is een samenwerkingsverband tussen partners in de volle breedte van de Utrechtse woningmarkt met als doel het realiseren van voldoende betaalbare woningen, doorstroming en gemengde wijken. In het Stadsakkoord worden een aantal uitdagingen opgemerkt. De huidige woningmarkt in Utrecht is uit balans door de toenemende druk op de woningmarkt, lange zoek- en wachttijden, toename in verschillen tussen wijken met eenzijdige goedkope woningvoorraad en wijken met gemengde woningvoorraad en schaarste in het aanbod van geschikte woningen voor mensen met behoefte aan zorg of ondersteuning.

Aan de hand van de uitdagingen hebben alle partners van het Stadsakkoord afspraken opgesteld voor de Utrechtse woningmarkt die zowel wederkerig zijn als langjarig. De afspraken zijn gestoeld op de volgende speerpunten, die aansluiten op de woonvisie van de gemeente Utrecht:

1. Langdurig hoog bouwtempo
2. Inhaalslag middensegment en groei sociale voorraad
3. Gemengde wijken
4. Doorstroming
5. Een (t)huis voor iedereen

## STEDELIJKE PRESTATIEAFSPRAKEN 2020-2022: WERKEN AAN BALANS

Sinds 2001 zijn voor het eerst stedelijke prestatieafspraken opgesteld tussen de Stichting Utrechtse Woningcorporaties (STUW), de huurdersorganisaties en de gemeente Utrecht om gezamenlijk invulling te geven aan de grote opgaven waar Utrecht voor staat. De prestatieafspraken van 2020 - 2022 vormen een onderdeel van het Stadsakkoord Wonen. STUW is het samenwerkingsverband tussen de corporaties Mitros, Portaal, Bo-Ex, SSH en GroenWest. De opgaven richten zich op het vergroten van de sociale voorraad, het werken aan gemengde wijken, betaalbaar houden van de voorraad en de verduurzaming van de woningvoorraad. Door hierin samen op te trekken wordt wederzijdse vergaande inspanning vereist, alsmede respect, vertrouwen en aanspreekbaarheid. De thema's in de stedelijke prestatieafspraken richten zich op:

1. Wijken voor iedereen
2. Inzet voor bijzondere doelgroepen
3. Leefbaarheid
4. Beschikbaarheid & Betaalbaarheid
5. Huurdersparticipatie
6. Duurzaamheid & Kwaliteit

## PRESTATIEAFSPRAKEN UTRECHT

Om invulling te geven aan de thema's uit de woonvisie stellen Bo-Ex en de gemeente Utrecht jaarlijks meerjarige prestatieafspraken op. Deze worden in een cyclus van een jaar gezamenlijk herijkt, waarbij de uitkijkhorizon op vier jaar is vastgesteld. De thema's in de prestatieafspraken sluiten aan op de opgaven uit de woonvisie. De prestatieafspraken tot en met 2019 hebben betrekking op de volgende thema's:

1. Betaalbaarheid
2. Beschikbaarheid
3. Duurzaamheid
4. Woon(zorg)initiatieven
5. Leefbaarheid

In 2020 zijn, mede in het kader van de nieuwe woonvisie, het Stadsakkoord Wonen en de stedelijke prestatieafspraken, de thema's en de inhoud van de prestatieafspraken herzien. Dit heeft gezorgd voor heldere ambities en sterke allianties om gezamenlijk de woonopgaven van Utrecht te realiseren. De opgaven en thema's zijn dezelfde als genoemd onder het kopje 'stedelijke prestatieafspraken 2020-2022':

1. Wijken voor iedereen
2. Inzet voor bijzondere doelgroepen
3. Leefbaarheid
4. Beschikbaarheid
5. Betaalbaarheid
6. Huurdersparticipatie
7. Duurzaamheid
8. Kwaliteit



## 1.2 Beschouwing van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

Bo-Ex stelt in samenwerking met de gemeente en de huurdersvereniging jaarlijks meerjarige individuele prestatieafspraken op met een scope van vijf jaar. Voor het eerste jaar worden de afspraken zo concreet mogelijk omschreven. De periode van vier jaar daarna geven een doorkijk. Sinds 2020 worden ook meerjarige stedelijke prestatieafspraken opgesteld in het kader van het Stadsakkoord Wonen. De stedelijke prestatieafspraken zijn ontstaan uit een samenwerking tussen de gemeente Utrecht, de woningcorporaties (verenigd in het samenwerkingsverband 'STUW') en een vertegenwoordiging van de huurders. De afspraken beschrijven de gezamenlijke aanpak en realisatie van de woonopgaven in Utrecht.

In tripartiet overleg tussen Bo-Ex, de gemeente en huurdersorganisatie STOK worden vervolgens individuele prestatieafspraken opgesteld. Deze bouwen voort op de stedelijke afspraken en omschrijven de bijdrage van Bo-Ex aan de woonopgaven en ambities in Utrecht. De prestatieafspraken worden gemonitord en geëvalueerd in de tertiaalrapportages en jaarlijks met de gemeente herijkt. Afspraken worden langs de meetlat van de vastgelegde koers in de woonvisie, het Stadsakkoord Wonen en de stedelijke afspraken gelegd.

Huurdersorganisatie STOK werd, totdat Bo-Ex het vertrouwen opzegde, actief betrokken bij het opstellen van de prestatieafspraken. STOK heeft er in het verleden voor gekozen om de prestatieafspraken op de thema's betaalbaarheid en beschikbaarheid niet te ondertekenen, omdat ze het niet eens waren met dit deel van de prestatieafspraken. Na het wegvallen van STOK is Bo-Ex de huurders via de bewonerscommissies actief blijven betrekken. Dan gaat het om bijvoorbeeld werkgroep energie & duurzaamheid, huur- & voorraadbeleid en participatie en communicatie. In totaal zijn er binnen Bo-Ex circa 27 bewonerscommissies actief. Zij vertegenwoordigen samen ruim 3.300 huurders (betreft circa een derde van het aantal huurders).

De visitatiecommissie merkt op dat uit de documenten en de gesprekken met de belanghebbenden blijkt dat mooie stappen zijn gezet in het proces (en de kwaliteit) van de prestatieafspraken. Zo worden de afspraken met de gemeente steeds concreter opgesteld, wordt nadrukkelijker ingezet op de volkshuisvestelijke kant en het belang van gemêleerde wijken en is er steeds meer eenheid tussen de thema's van de corporatie en het beleid van de gemeente Utrecht. Ook is de wederkerigheid in de prestatieafspraken een onderwerp op de agenda geweest de laatste jaren. De visitatiecommissie merkt op dat Bo-Ex hierin niet alleen een constructieve houding aanneemt maar hier ook meer op stuurt. Dit alles komt duidelijk ten goede aan de sfeer in en rondom het proces.

Voor een volgende stap wil de visitatiecommissie Bo-Ex meegeven om de focus nu te leggen op de integraliteit rond de prestatieafspraken. De commissie merkt op dat er een hiaat bestaat tussen bestuurder, de experts op de thema's en degene die de prestatieafspraken vormgeven. Dit probleem leeft bij zowel de corporatie als de gemeente. De uitdaging zit hem in de (te verbeteren) verbinding tussen de operationele kant en de strategische kant van Bo-Ex en de gemeente Utrecht. Assetmanagement kan een belangrijke sleutel vormen bij Bo-Ex.

## 1.3 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken

De commissie beoordeelt de feitelijke prestaties van de corporatie in relatie tot de lokale prestatieafspraken, aangevuld met de regionale/landelijke afspraken en andere relevante convenanten en opgaven zoals blijkt uit de woonvisie. De commissie beoordeelt deze prestaties met een 7,0 gemiddeld.

Bo-Ex heeft de afgelopen visitatieperiode ruimschoots voldaan aan de gemaakte prestatieafspraken.

### THEMA 1: BETAALBAARHEID

*De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.*

De corporatie voldoet aan het ijkpunt van een 6. De commissie kent één pluspunt toe, vanwege:

Bo-Ex heeft volledig voldaan aan de prestatieafspraken waarin wordt ingezet op een zo laag mogelijke huur. Bo-Ex heeft het streefhuurbeleid opnieuw opgezet, de inkomensafhankelijke huurverhogingen zijn conform afspraken gehanteerd en Bo-Ex heeft de pilots huurmatiging en U-pas uitgevoerd. Het onder de aandacht brengen van de huurkorting is eveneens conform afspraken uitgevoerd.

#### **Pilot huurmatiging**

In de prestatieafspraken heeft Bo-Ex met de gemeente afgesproken om te starten met de pilot huurmatiging. Bo-Ex heeft in 2016 ingestemd met de pilot huurmatiging. De doelstelling was om huishoudens met een huur boven de betreffende aftoppingsgrens, en in het bezit van een U-pas, huurkorting te verlenen tot de aftoppingsgrens. De pilot duurde aanvankelijk twee jaar, maar is in 2019 met één jaar verlengd tot 2020. In 2017 zijn de eerste kortingen versterkt en dit is in 2018 doorgezet. Het aantal aanvragen bleek in de praktijk lager dan verwacht. Op 1 januari 2021 is de pilot beëindigd en zijn de tijdelijke kortingen verwerkt in een definitieve huurverlaging voor de betreffende huurders. In de laatste maand van de regeling – december 2020 – hebben nog 175 huurders gebruik gemaakt van de regeling.

Bo-Ex heeft in 2016 een campagne opgestart om samen met de gemeente en huurdersvereniging STOK het niet-gebruik van de huurtoeslag door huurders tegen te gaan.

#### **Streefhuurbeleid**

In 2016 hebben Bo-Ex en huurdersvereniging STOK het streefhuurbeleid opnieuw opgezet. Dit is het beleid rondom het bepalen van de huur die Bo-Ex aan haar nieuwe huurders vraagt. Het gaat om een afgeleide van de maximaal redelijke huur van een huurwoning. Het beleid is gebaseerd op de drie belangrijkste elementen uit het woningwaarderingssysteem. Dit zijn de grootte van de woning uitgedrukt in aantal kamers, de energetische kwaliteit volgens het energielabel en de locatie gerelateerd aan de WOZ-waarde. Met dit beleid wordt de huurprijs voor leeggekomen woningen bij nieuwe verhuring aangepast volgens het streefhuurbeleid. In 2019 is het streefhuurbeleid aangepast, met als doel de secundaire doelgroep meer kans te bieden op een woning. Het nieuwe streefhuurbeleid helpt ook om spreiding van mensen met verschillende inkomens over verschillende wijken te vergroten. Het aantal woningen tussen de 1<sup>ste</sup> aftoppingsgrens en de liberalisatiegrens wordt zodoende groter. Dit beleid levert Bo-Ex meer huuropbrengsten op en is in 2020 geïmplementeerd. Eind 2020 is in de prestatieafspraken afgesproken om de streefhuren op complexniveau te bekijken en waar nodig te herzien om tot een betere verhouding tussen aanbod voor primaire en secundaire doelgroep te komen. Inmiddels zijn de eerste stappen gezet.

#### **Inkomensafhankelijke huurverhoging**

Gedurende de visitatieperiode heeft Bo-Ex, conform de prestatieafspraken, jaarlijks de inkomensafhankelijke huurverhoging gehanteerd. In 2016 en 2017 hebben huurders met een laag inkomen onder de aftoppingsgrens, circa driekwart van de huurders, geen huurverhoging gekregen. In 2018 bedroeg de huurverhoging gemiddeld 1,4%, in 2019 1,6% en in 2020 2,6%. In 2018 en 2019 zijn voor respectievelijk 300 en 560 woningen geen huurverhoging aangezegd wegens lopende grootschalige onderhoudswerkzaamheden.

Huurders die buiten de sociale huur vallen hebben in de periode 2016 tot en met 2020 een marktconforme huurverhoging gekregen van respectievelijk 4,6%, 4,3%, 5,4%, 5,6% en 6,6%. In 2019 en 2020 is vanwege de betaalbaarheid gekozen voor matiging van de inkomensafhankelijke huurverhogingen, door een extra aftoppingsgrens in te stellen en bij huren boven die grens geen inkomensafhankelijke huurverhoging te vragen. Gemiddeld genomen is Bo-Ex gedurende de visitatieperiode binnen de jaarlijks huursomstijging van maximaal 1% boven inflatie gebleven.

## THEMA 2: BESCHIKBAARHEID

*De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.*

De corporatie voldoet aan het ijkpunt van een 6. De commissie kent geen pluspunten toe. De commissie herkent en ziet de inzet van Bo-Ex op dit vlak, maar de realisatie van nieuwbouw loopt ver achter op de ambities en prestatieafspraken. Tegelijkertijd worden er jaarlijks woningen verkocht. De commissie snapt wel dat Bo-Ex in een lastig parket zit gezien het gebrek aan nieuwbouwlocaties en de anti-verkoopdruk vanuit de gemeente en meent daarom dat een voldoende op zijn plaats is.

### **(Passend) toewijzen**

Bo-Ex heeft in de jaren 2016-2020 respectievelijk 97%, 96%, 96,2%, 96,4% en 98,1% van de sociale huurwoningen toegewezen aan de doelgroep. Hiermee voldoet Bo-Ex aan de gemaakte prestatieafspraken.

### **Doorstroming**

Bo-Ex zet zich in om de doorstroming van de verschillende doelgroepen te bevorderen. Niet alleen continueert de corporatie de inkomensafhankelijke huurverhoging, maar ook wordt nagedacht over diverse regelingen. Zo wordt in overleg en samenwerking met STUW en de gemeente, beleid ontwikkeld voor het behoud van inschrijftijd voor starters. In 2019 zijn er in STUW verband verschillende regelingen voor jongeren en senioren ingevoerd met als doel om doorstroming te bevorderen. Zo is er de mogelijkheid om de inschrijfduur voor 75% te behouden na het aanvaarden van een sociale huurwoning. Voor senioren zijn er drie instrumenten met als doel om de doorstroming van senioren te realiseren: de verhuisadviseur, de voorrangsregeling en een financiële regeling. Ook heeft Bo-Ex in 2016 voor senioren de 'seniorenkortingsregeling' toegepast om doorstroming naar een passende woning te bevorderen. Daarnaast biedt Bo-Ex doorstromers voorrang bij de verkoop van sociale huurwoningen, conform de prestatieafspraken.

In 2016 zijn in totaal 1.395 eenheden verhuurd, inclusief onzelfstandige eenheden en de woongebouwen in beheer bij SSH. Het gaat hier grotendeels om de toewijzing van sociale huurwoningen. In 2017 zijn in totaal 1.393 eenheden verhuurd. In 2018 zijn in totaal 1.464 eenheden verhuurd. In 2019 zijn in totaal 1.544 eenheden verhuurd. In 2020 zijn in totaal 1.485 eenheden verhuurd. Van de toegewezen sociale huurwoningen is minstens 95% (namelijk 97%) toegewezen aan de primaire doelgroep die recht heeft op huurtoeslag.

### **Maatwerk bij woningtoewijzing zorgdoelgroepen**

Bo-Ex staat er bij zorgorganisaties om bekend dat zij bijna altijd thuis geven op het moment dat er sprake is van concrete aanleidingen of urgenties. Bo-Ex staat dan open om actief naar oplossingen te zoeken. Vergeleken met andere woningcorporaties is sprake van relatief veel woningruil als dat maatschappelijk een goede oplossing biedt.

### **Nieuwbouw/ Woningvoorraad**

De woningvoorraad van Bo-Ex is door de jaren heen onderhevig aan veranderingen, zoals nieuwbouw en verkoop. Ultimo 2016 beschikte Bo-Ex over 8.998 woningen, waarvan 230 niet-DAEB. In 2016 tot en met 2020 bedroeg de woningvoorraad respectievelijk 8.998, 8.961, 8.962, 9.034 en 8.885 woningen.

In 2020 heeft er een uitruil van woningen plaatsgevonden tussen SSH en Bo-Ex. Bo-Ex is er met de uitruil netto 334 zelfstandige woningen op vooruit gegaan. Het verlies aan verhuureenheden voor Bo-Ex bestaat uit onzelfstandige woningen, parkeerplekken en enkele bedrijfsruimten. Met deze uitruil focust Bo-Ex zich meer op de verhuur van reguliere zelfstandige woningen.

	2016	2017	2018	2019	2020
Verkoop	38	36	17	20	76
Uitruil Bo-Ex → SSH	0	0	0	0	533
Uitruil SSH → Bo-Ex	0	0	0	0	374
Nieuwbouw	0	0	16	92	82
Splitsing	0	0	3	0	3
<b>Totale woningvoorraad</b>	<b>8.998</b>	<b>8.961</b>	<b>8.962</b>	<b>9.034</b>	<b>8.885</b>

In 2019 geeft Bo-Ex aan bezig te zijn met de voorbereiding van de bouw van 428 woningen in plaats van de oorspronkelijk begrote 295 woningen. Het gaat hier om de locaties Reitdiepstraat, Ivoordreef en Leidsche Rijn.

#### Rivierenwijk, Reitdiepstraat

Bo-Ex is in 2017 gestart met de planontwikkeling van sloop/nieuwbouw op de Reitdiepstraat. Bo-Ex heeft het voornemen om 81 woningen te slopen en 148 nieuwbouwwoningen te realiseren. Hiervan zijn nog geen woningen opgeleverd.

#### Overvecht-Noord, Ivoordreef

Bo-Ex is in 2017 gestart met de planontwikkeling van sloop/nieuwbouw op de Ivoordreef. In de wijk Overvecht-Noord wil Bo-Ex 100 tot circa 150 sociale huurwoningen turn-key afnemen of in medeopdrachtgeverschap realiseren. Bo-Ex heeft het plan verder uitgewerkt en verwacht in het tweede kwartaal van 2021 de bouwvergunning aan te kunnen vragen. Bo-Ex heeft het voornemen om 174 woningen te slopen en 159 nieuwbouwwoningen te realiseren.

#### Leidsche Rijn, Rijnvliet en Hoge Weide

In de prestatieafspraken met de gemeente is afgesproken dat Bo-Ex in de wijk Rijnvliet naar verwachting 175 sociale huurwoningen ontwikkeld en in de wijk Hoge Weide 93 sociale huurwoningen. In 2017 zijn de eerste 30 nieuwbouwwoningen in Rijnvliet gerealiseerd. In 2018 zijn 16 woningen opgeleverd en in 2019 nog eens 92 woningen. Ook is in 2017 gestart met de bouw van 93 woningen in Hoge Weide. In 2019 zijn de eerste 34 woningen opgeleverd. In 2020 zijn nog eens 82 nieuwe woningen opgeleverd. Alle woningen in Leidsche Rijn zijn en worden nul-op-de-meter woningen.

In 2020 heeft Bo-Ex samen met een consortium in Leidsche Rijn Centrum een tender gewonnen voor het afnemen van 50 sociale huurwoningen in 2022.

### **Verkoop**

Bo-Ex heeft voor de jaren 2016 tot en met 2018 de verkoop van 35 woningen begroot. Bo-Ex heeft in 2016 38 woningen en in 2017 36 woningen verkocht. Daarmee is het geplande resultaat van verkoop gehaald. De verkoop vond plaats in het DAEB-bezit. In 2018 heeft de corporatie 17 woningen verkocht en de doelstelling niet gehaald. De reden hiervoor is meerledig. Enerzijds was de verkoopvijver substantieel kleiner, anderzijds was er weinig overloop van woningen van 2017 naar 2018 voor de verkoop. Voor 2019 en 2020 had Bo-Ex de jaarlijkse verkoop van 20 woningen begroot, conform de prestatieafspraken. Bo-Ex heeft uiteindelijk in 2019 20 woningen en in 2020 76 woningen verkocht. De hoge verkoop in 2020 komt doordat de corporatie woongebouw De Vuurscheschans te Nieuwegein heeft verkocht. Dit was het enige complex buiten de stadsgrenzen van Utrecht en droeg daarom niet bij aan de missie en doelen van Bo-Ex.

Eind 2020 heeft tussen Bo-Ex en SSH Utrecht een uitruil van onzelfstandige wooneenheden voor reguliere zelfstandige woningen plaatsgevonden. Bo-Ex is er door de uitruil netto 334 zelfstandige woningen op vooruit gegaan. Hierdoor is de doelstelling om meer focus aan te brengen op verhuur van reguliere zelfstandige woningen ruimschoots gehaald.

## THEMA 3: DUURZAAMHEID

*De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.*

De corporatie voldoet aan het ijkpunt van een 6. De commissie kent één pluspunt toe, vanwege:

Bo-Ex heeft een aantal grote ambitieuze projecten opgepakt. Zo is in 2020 onder andere de eerste energieleverende hoogbouwflat in Nederland opgeleverd. Daarnaast zijn er energieneutrale eengezinswoningen gerealiseerd en opgeleverd.

Bo-Ex zoekt binnen haar mogelijkheden naar innovatieve en vooruitstrevende mogelijkheden om de duurzaamheid te vergroten. Het opnemen van circulariteit als doelstelling in de planvorming van twee nieuwbouwprojecten is hier een goed voorbeeld van.

Bo-Ex heeft in de afgelopen visitatieperiode grote stappen gezet op het gebied van duurzaamheid. In gesprek met de gemeente zijn ambitieuze, maar realistische afspraken opgesteld. Bo-Ex is voortvarend aan de slag gegaan en heeft in belangrijke mate de prestatieafspraken geëvenaard. Her en der hebben projecten vertraging opgelopen, met name als gevolg door COVID-19. Hierdoor zijn nog niet alle afspraken gerealiseerd, maar wel in uitvoering of voorbereiding. Bo-Ex geeft aan de 'achterstand' in 2021 in te halen. De visitatiecommissie acht een 7 daarom hier op zijn plek, mede gezien creatieve en innovatieve projecten als een energieleverende flat. Onderstaand wordt verder ingegaan op het thema.

### **Verduurzaming**

Bo-Ex richt zich met de verduurzaming van haar woningbezit primair op het verlagen van de energielasten en daarmee de woonlasten van de huurders. In de prestatieafspraken is afgesproken om tot een gemiddelde energie-index tussen de 1,2 en 1,4 (voorheen label B) voor de zelfstandige woningvoorraad te komen. Een energie-index van gemiddeld 1,4 is ook de doelstelling vanuit Aedes. Bo-Ex heeft hierin aangegeven een uiterste inspanning te leveren om een gemiddelde energie-index van 1,3 te halen per 1 januari 2020. Bo-Ex heeft dit nagenoeg gehaald en komt in 2020 uit op een gemiddelde energie-index van 1,42. Oorzaken van het achterlopen zijn het niet behalen van een draagvlakmeting bij een renovatieproject en de vertraging van andere renovatieprojecten, mede vanwege COVID-19. Ook heeft er een snellere verhoging van de verhuurheffing Bo-Ex gedwongen om projecten uit te stellen. De afdeling Vastgoed moest eerst afgeslankt worden door een vacature stop en daarna weer opgebouwd moest worden. Dat heeft ook een aanzienlijke vertraging gezorgd, na het stellen van label B als doel. Bo-Ex heeft tegelijk de mijlpalen en doelen ten opzichte van de ondernemingskoers bijgesteld. De ambitie om een energie neutrale woningvoorraad te hebben in 2030 is, gezien de andere opgaven, niet mogelijk en daarom bijgesteld naar 2050.

Een van de andere prestatieafspraken van Bo-Ex was om tot 2020 1.000 woningen te voorzien van zonnepanelen. Eind 2020 zijn 603 woningen voorzien van zonnepanelen. Het wordt in 2021 alsnog afgerond. Reden voor de vertraging ligt bij de moeizame start door te weinig capaciteit bij de opdrachtnemer, een te smalle selectie van complexen en COVID-19.

Duurzame energie moet beschikbaar en betaalbaar zijn voor huurders. Daarom is Bo-Ex in 2017 gestart met een pilot aan de 10-hoogflat aan de Henriëttedreef met als doel een energieleverende hoogbouwflat te maken. In 2020 zijn nagenoeg alle werkzaamheden hiervoor uitgevoerd. Er zijn zonnepanelen geplaatst, kookgas verwijderd en stadsverwarming ontkoppeld.

Bo-Ex gaat, conform de prestatieafspraken, bij nieuwbouw uit van energieneutraliteit. In 2019 zijn zowel deels opgeleverde en in aanbouw zijnde nieuwbouw in Rijnvliet en Hoge Weide energieneutraal.

Bo-Ex geeft sinds 2016 samen met de andere Utrechtse corporaties gratis energieadviezen aan belangstellende huurders. In 2016 heeft Bo-Ex 136 huurders voorzien van energieadvies, in 2017 150 huurders, in 2018 38 huurders en in 2019 64 huurders. Naast technische verduurzaming, zoekt Bo-Ex sinds eind 2019 ook actief de participatie op met haar huurders. Bo-Ex vindt het belangrijk om haar huurders keuzes aan te bieden op het gebied van verduurzaming.

Bo-Ex heeft in de prestatieafspraken afgesproken om te experimenteren met circulair bouwen. Bo-Ex neemt deze ambitie mee in de planvorming voor de verduurzaming van Ivoordreef en Reitdiepstraat. In 2020 is hiervoor een onderzoeksfase gestart. Er wordt onderzocht welke elementen herbruikbaar zijn, zoals gevelelementen.

Bo-Ex gaat, conform de prestatieafspraken, uit van een no-regret aanpak in investeringsvoorstellen. Bij alle projecten kijkt Bo-Ex naar de aanpak en hoe dit in de toekomst verdere verduurzamingsmaatregelen niet in de weg staat. Dit komt terug in onder andere de participatie in de Isolatie Uitdaging, samen met collega-corporaties Mitros en Portaal. In dit traject dagen de Utrechtse woningcorporaties de markt uit om te komen met een innovatief isolatieproduct.

In de prestatieafspraken is de ambitie afgesproken om de wijk Overvecht Noord van het gas af te halen. In 2018 is gestart met het verwijderen van aardgasaansluitingen bij woningmutaties in een aantal clusters in Overvecht Noord. Dit gebeurt in het kader van het programma 'Overvecht Noord van het gas los'.

### **Kwaliteit/ renovatie**

Bo-Ex heeft in haar prestatieafspraken een renovatieprogramma opgenomen voor de periode tot en met 2020. Het programma omvat de renovatie van 1.049 woningen. Tegelijk heeft Bo-Ex in 2016 haar onderhoudsbeleid opnieuw vormgegeven. Onderhoud vindt plaats op het moment dat het daadwerkelijk nodig is in plaats van cyclisch. Bij elke renovatie is het uitgangspunt ten minste label B of beter. In de afgelopen visitatieperiode zijn 664 woningen gerenoveerd. Hiermee heeft Bo-Ex niet voldaan aan haar renovatieprogramma. Dit komt mede door vertragingen naar aanleiding van de COVID-crisis. In 2020 is wel gestart met de renovatie van in totaal 495 woningen. Bo-Ex heeft in de afgelopen visitatieperiode onderhoud uitgevoerd bij de volgende complexen:

- Hoograven – Rietveldcomplex: In 2015 tot en met 2018 zijn 388 woningen gerenoveerd aan de Rijnesteinhof en Tjepmahof.
- Kanaleneiland: In 2017 en 2018 zijn 96 portieketagewoningen aan de Stanleylaan en Livingstonelaan gerenoveerd. In 2018 is ook gestart met de voorbereiding voor de renovatie van 96 woningen aan de Alexander de Grotelaan en 48 woningen aan de Columbuslaan. De renovatie van de Alexander de Grotelaan is verschoven naar 2021. De renovatie van de Columbuslaan is nog in uitvoering.
- Tuinwijk: In 2018 zijn de werkzaamheden voor de renovatie van 35 vooroorlogse woningen aan de Van Humboldtstraat en J.D. van der Waalsstraat afgerond.
- Overvecht – Henriëttedreef: In 2020 zijn 58 woningen gerenoveerd aan de Henriëttedreef.
- Lombok – Project 507: In 2019 is gestart met de werkzaamheden voor de renovatie van 353 woningen. In 2020 zijn hiervan 78 woningen opgeleverd in Lombok
- Rembrandtkade: in 2020 zijn 9 woningen opgeleverd.

### **THEMA 4: WOON(ZORG)INITIATIEVEN**

*De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.*

De corporatie voldoet aan het ijkpunt van een 6. De commissie kent één pluspunt toe, vanwege:

Bo-Ex richt zich steeds meer op gemengd wonen, in samenwerking met zorginstellingen. Instellingen roemen de betrokkenheid en daadkracht van Bo-Ex op dit onderdeel. Daarnaast zoekt Bo-Ex actief de samenwerking op, waarbij over grenzen heen wordt gekeken, het overnemen van de huuradministratie bij zorginstelling Lister is daar een mooi voorbeeld van. Bo-Ex heeft tevens het initiatief genomen om een aantal wooncomplexen naar meer gemengd wonen op te schalen.

Bo-Ex evenaart in belangrijke mate de prestatieafspraken, vandaar dat zij voldoen aan het ijkpunt. Door externe factoren heeft de corporatie niet aan alle doelstellingen kunnen voldoen. Dit betreft alleen het onderwerp statushouders. Dit heeft als oorzaak dat het overgrote deel van de verzoeken om woonruimte afkomstig is van jongvolwassen statushouders, jonger dan 23 jaar, aan wie Bo-Ex alleen kleine en goedkope woningen kan toewijzen. Bo-Ex kreeg het afgelopen jaar helaas te weinig van deze woningen



beschikbaar om aan alle vraag te voldoen. Bo-Ex heeft geconstateerd dat de huisvesting van bijzondere doelgroepen een aanpassing in het streefhurenbeleid vraagt, omdat bleek dat vooral in de wijken Kanaleneiland en Hoograven te weinig woningen voor deze doelgroepen beschikbaar komen waardoor de druk in andere wijken buitenproportioneel toeneemt. Een van de oorzaken is dat door de steeds verder stijgende waardering van woningen de streefhuur in veel gevallen boven de aftoppingsgrenzen is komen te liggen. In 2021 zal Bo-Ex daarom een aantal aanpassingen in het streefhurenbeleid doorvoeren waardoor er binnen het bezit een meer evenredige verhouding komt in aanbod van woningen voor verschillende inkomensgroepen.

De commissie is van mening dat Bo-Ex zich uitermate actief inzet om doelstellingen te realiseren en andere vormen van wonen, zoals gemengd wonen, te bevorderen. Dit beeld werd bevestigd tijdens de gesprekken met de stakeholders, waarin ze dit zelf aanstipte.

### **Huisvesten van statushouders**

De taakstelling voor het huisvesten van statushouders voor Bo-Ex bedroeg in 2016 144, waarvan Bo-Ex 75 statushouders heeft kunnen huisvesten. Daarmee heeft de corporatie niet voldaan aan haar aandeel in de Utrechtse opgave. Oorzaak hiervoor is een combinatie van intern beleid, samenwerking en politieke dilemma's. In 2017 heeft Bo-Ex 128 mensen gehuisvest. Daarmee is de taakstelling voor 2017 behaald én heeft Bo-Ex de achterstand uit 2016, op één persoon na, gehaald. In 2018 heeft Bo-Ex 104 statushouders gehuisvest en heeft daarmee ruim voldaan aan haar taakstelling van 95 statushouders. In 2019 en 2020 heeft Bo-Ex niet voldaan aan de taakstelling voor huisvesting van statushouders. Het aantal statushouders in 2019 bleef met 22 achter op de taakstelling van 36 personen. Reden hiervoor is dat de gemeente de voorgenomen nieuwbouwlocaties ten behoeve van deze doelgroep niet heeft kunnen realiseren. In 2020 heeft Bo-Ex 6 statushouders gehuisvest, terwijl de opgave 51 bedroeg. Bo-Ex geeft aan dat de oorzaak voor het niet halen van de taakstelling in 2020 komt doordat het overgrote deel van de verzoeken om woonruimte afkomstig is van jongvolwassen statushouders aan wie alleen kleine en goedkope woningen kunnen worden toegewezen. Het aanbod van deze woningen bleef echter achter bij de vraag.

Ondanks dat Bo-Ex niet heeft voldaan aan de afspraken rondom het huisvesten van statushouders, ziet de visitatiecommissie dat de oorzaken hiervoor voornamelijk buiten de corporatie liggen. De commissie ziet dat Bo-Ex actief inzet op het huisvesten van statushouders mits de mogelijkheden zich voordoen.

### **Gemengd wonen**

In 2019 heeft Bo-Ex een start gemaakt met het ontwikkelen van de mogelijkheden om een aantal wooncomplexen naar meer gemengd wonen te schalen. Het gaat om de volgende complexen:

- De Dommeringdreef/ Brandenburgdreef (Dombra, Overvecht)
- De Amerhof (Rivierenwijk)
- De woningen in ZONOR en KwaZeGa (Overvecht)
- De Rietveldcomplexen 109/404 in Hoograven

In 2020 zijn Bo-Ex en zorginstelling Lister begonnen aan een gemengd wonen project op de Amerhof. Met dit project richt Bo-Ex zich op gemengd wonen: mensen samenbrengen om met elkaar een woongemeenschap te vormen. Binnen dit project wonen bewoners van Lister (GGZ) samen met huurders van Bo-Ex die hier bewust voor hebben gekozen en erop zijn geselecteerd.

### **Beter Wonen**

Op stedelijk niveau heeft Bo-Ex contingent afspraken voor het leveren van woningen voor de uitstroom van mensen uit de maatschappelijke omvang. Dit proces verloopt via 'Beter Wonen', een vereniging die de uitstroom van cliënten uit instellingen bevordert en/of instroom in deze instellingen voorkomt. In 2016 t/m 2020 zijn in totaal respectievelijk 31, 22, 45, 46 en 61 woningen voor Beter Wonen cliënten beschikbaar gesteld. aantallen zijn veel te laag voor de groeiende behoefte en de wachtlijst van cliënten blijft groeien. Belangrijkste reden hiervoor is dat er maar weinig passende woningen vrijkomen en deze doelgroep slechts gehuisvest kan worden in een klein deel van de woningvoorraad.

Naast Beter Wonen, huurde Lister in 2016 180 woonruimtes van Bo-Ex voor de huisvesting van mensen die begeleiding nodig hebben.

Beter Wonen veranderde halverwege 2019 de werkwijze voor de maatschappelijke uitstroom. Hierdoor verliep de matching tussen de vraag en het aanbod in deze periode moeizaam.

## THEMA 5: LEEFBAARHEID

*De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.*

De corporatie voldoet aan het ijkpunt van een 6. De commissie kent twee pluspunten toe, vanwege:

Bo-Ex investeert in Utrecht meer dan gemiddeld in leefbaarheid en wordt hier door stakeholders ook om herkend en gewaardeerd.

Bo-Ex heeft een visie op leefbaarheid. Naast complexbeheerders zijn drie buurtbeheerders werkzaam. Zij jagen initiatieven aan in de buurt om de sociale cohesie te versterken. Een mooi voorbeeld is het project Buurtambassadeurs. Ook het beschikbaar gestelde leefbaarheidsbudget wordt ook daadwerkelijk benut.

Daarbij zijn in de visitatieperiode de contacten op wijkniveau aangehaald. Woonconsulenten hebben in iedere wijk vaste contactpersonen in de gemeentelijke buurtteams en zijn contacten met zorginstellingen versterkt. Ook hier zijn mooie projecten uit naar voren gekomen (waaronder vroegsignalering ten behoeve van voorkomen huurschulden en Citydeal, waar Bo-Ex als actieve partner wordt gezien bij de concrete casuïstiekbesprekingen rond complexe probleemsituaties.

In wijken waar de leefbaarheid onder druk staat zijn complexbeheerders actief. Zij fungeren als aanspreekpunt voor de bewoners en voeren controles uit bij de complexen. In 2018 waren er drie complexbeheerders actief in de wijken Overvecht, Kanaleneiland, Leidsche Rijn, Hoograven en Rivierenwijk. Enkele voorbeelden van activiteiten van complexbeheerders zijn huis-aan-huis bezoeken, portiekgesprekken of gesprekken op straat. Inmiddels is dit uitgegroeid tot 3 sociaal beheers en 2 technische beheerders.

Uit het leefbaarheidsbudget kunnen bewoners van een complex jaarlijks aanspraak maken op een bedrag om de leefbaarheid in het complex te verbeteren. Beoordeling van de aanvragen gebeurt door het wijkteam. In de jaren van de visitatieperiode zijn diverse activiteiten door huurders georganiseerd, gericht op het versterken van contacten tussen bewoners, waarvoor het leefbaarheidsbudget is gebruikt. Ook zijn in verschillende complexen en openbare ruimten opruimacties en verbeteracties uitgevoerd, zoals beplanting in openbare ruimten of op galerijen.

In 2018 heeft Bo-Ex haar netwerk binnen het sociaal domein verder versterkt. Woonconsulenten hebben in iedere wijk vaste contactpersonen in de gemeentelijke buurtteams. Ook zijn contacten met zorginstellingen als Lister en de Tussenvoorziening aangehaald. Zo is de pilot Vroegsignalering – mensen met een huurachterstand helpen – in 2018 met succes afgerond. Bo-Ex merkt dat het actief opzoeken van samenwerking met deze zorgorganisaties helpt met het oplossen van vraagstukken op buurt- en of casusniveau.

Bo-Ex werkt op verschillende vlakken samen met maatschappelijke partijen om leefbaarheid te garanderen. Zo zijn woonconsulenten van Bo-Ex betrokken bij het oppakken van bijzondere woonoverlast situaties, samen met welzijnsorganisatie U-Centraal. Ook in het project Extreme Woonoverlast participeren woonconsulenten van Bo-Ex. Daarnaast voert Bo-Ex, in samenwerking met urgentiedienstverlening Het Vierde Huis, het Laatste-Kans beleid uit. Met dit beleid kan huisuitzetting worden voorkomen. Eveneens is Bo-Ex actief betrokken bij City Deal waar buurtteams (en woonconsulenten) maatwerkoplossingen aanbieden aan bewoners met complexe problemen, met name op het vlak van bestaanszekerheid.

In Utrecht wordt door de gemeente, in samenwerking met de corporaties, gewerkt met buurtteams die bij veel verschillende problemen ondersteuning kunnen bieden aan de huurders. In Utrecht zijn inmiddels 18 buurtteams werkzaam. Medewerkers van het buurtteam en medewerkers van Bo-Ex weten elkaar goed te vinden bij problematiek.



In 2017 heeft Bo-Ex samen met zorginstelling Altrecht het initiatief genomen om meer bekendheid en minder handelingsverlegenheid te ontwikkelen binnen Bo-Ex bij het omgaan met huurders met verward gedrag. Binnen Bo-Ex heeft een medewerker een speciale cursus gevolgd. Daarnaast is contact gelegd met Samen Sterk Zonder Stigma en is er een pilot gestart rondom GGZ in de wijk. Bo-Ex heeft hier proactief aan deelgenomen waardoor de lijnen tussen de buurtteams, medewerkers van Bo-Ex en GGZ in de wijk zijn versterkt.

Vanuit het oogpunt van leefbaarheid is de relatie tussen Bo-Ex, de buurtteams en zorginstellingen in de afgelopen jaren verbeterd. Er vindt periodiek overleg plaats over bijvoorbeeld de huisvesting van statushouders.

Eind mei 2019 heeft Bo-Ex haar beleid op het gebied van Leefbaarheid vastgesteld. Hierin staat beschreven hoe Bo-Ex leefbaarheid faciliteert en stimuleert. De complexbeheerders hebben samen met de woonconsulenten een belangrijke rol bij leefbaarheid. Zij bewaken de woonomgeving op schoon, heel en veilig, maar ook op sociale problematiek. Ook zijn zij de spil in het aanjagen van initiatieven in de buurt om de sociale cohesie te versterken. Bo-Ex heeft voor dit intensieve traject een nieuwe functie in leven geroepen: de sociaal buurtbeheerder. Een resultaat vanuit sociaal buurtbeheer is het project Buurtambassadeurs (bewoners van de wijk) Zonor (Overvecht). De ambassadeurs lopen in de wijk rond en zijn het aanspreekpunt voor de bewoners. De ambassadeurs hebben regelmatig contact met de sociaal buurtbeheerder van Bo-Ex.

In 2020 heeft Bo-Ex een derde buurtbeheerder in dienst genomen om de leefbaarheidsactiviteiten in de wijk te kunnen versterken.

## 1.4 Ambities in relatie tot de opgaven

De ambities van de woningcorporatie zijn beschreven in de ondernemingskoers. Door een bestuurswissel eind 2016/ begin 2017 heeft Bo-Ex in de jaren 2017 en 2018 het ondernemingsplan van 2012 t/m 2016 gevolgd en de koers doorgezet. De corporatie heeft zich daarnaast gericht op de ontwikkeling van de eigen organisatie en daarvoor een ontwikkelplan opgesteld.

### ONTWIKKELPLAN 2017-2020 'KLAAR VOOR DE TOEKOMST'

In 2017 heeft Bo-Ex een ontwikkelplan vastgesteld voor de periode 2017-2020. Bo-Ex beschrijft haar missie als volgt:

*"Bo-Ex biedt als Utrechtse woningcorporatie betaalbaar en goed wonen in leefbare en prettige woonomgeving. Dit doen we vooral voor huishoudens met een bescheiden inkomen en huishoudens die om andere redenen aangewezen zijn op de sociale huursector. Dat doen we in nauwe samenwerking met onze huurders en de gemeente."*

Het Ontwikkelplan geeft richting aan de organisatieontwikkeling en speelt in op wat de huurders en de samenleving vraagt van Bo-Ex. Het organisatietraject heeft twee hoofddoelen:

- Verbetering van de tevredenheid van onze huurders
- Verbetering van de tevredenheid van de medewerkers

Om de organisatieontwikkeling in goede banen te leiden heeft Bo-Ex zich ingezet op:

- Externe samenwerking en imago
- Strategisch beleid & Strategie
- Leiderschap en Sturing
- Processen & Systemen
- Organisatie & Medewerkers
- Cultuur

## ONDERNEMINGSKOERS 2019-2023 'RUIMTE VOOR DE HUURDER'

De prestatieafspraken waaraan Bo-Ex zich heeft verbonden, sluiten aan bij de eigen Ondernemingskoers 2019-2023.

Eind 2018 heeft Bo-Ex een ondernemingskoers vastgesteld voor de periode 2019-2023. Bo-Ex houdt vast aan haar missie zoals geformuleerd in het ontwikkelplan 2017-2020.

Vanuit de maatschappelijke opgaven en gesprekken met belanghebbenden heeft Bo-Ex de volgende thema's opgesteld waar zij zich de komende jaren op inzet:

- We staan dicht bij de huurder
- We vervullen de woonwensen van de toekomst
- We schalen op in duurzaamheid
- We ontwikkelen onszelf in duurzaamheid
- We zetten ons in voor kwetsbare huurders en huurders met verward gedrag

In het bereiken van haar ambities hanteert Bo-Ex een drietal kernwaarden. Deze kernwaarden vormen de basis voor de manier waarop de organisatie werkt:

- De huurder centraal
- Het geven en nemen van verantwoordelijkheid
- Saamhorigheid

## ORDEEL OVER DE AMBITIES IN RELATIE TOT DE OPGAVEN

De commissie beoordeelt op basis van de beschikbare documenten en gesprekken met corporatie en belanghebbenden in hoeverre de ambities van de corporatie voldoen.

Bo-Ex voldoet aan het ijkpunt voor een 6, dat wil zeggen dat Bo-Ex ambities en doelstellingen heeft geformuleerd voor de maatschappelijke prestaties die passen bij de externe opgaven.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7 op basis van het volgende pluspunt:

Bo-Ex laat zien ambitieus, maar toch realistisch, te zijn en zoekt actief naar creatieve mogelijkheden en oplossingen voor lokale opgaven binnen een complexe en dynamische woningmarkt die gekenmerkt wordt door schaarste en hoge prijzen.

Bo-Ex is werkzaam in een dynamische woningmarkt, gekenmerkt door schaarste en oplopende huur- en grondprijzen. Een lastig werkgebied voor een woningcorporatie die in deze tijden beperkt wordt in haar financiële liquiditeit. Daarbovenop is de COVID-19 crisis in 2020 gekomen wat onder andere heeft geleid tot leefbaarheidsproblemen en vertraging en uitstel van projecten. Opgaven als betaalbaarheid, beschikbaarheid door doorstroming, leefbaarheid en nieuwbouw vormen een enorme uitdaging. Daarbij streeft Bo-Ex de ambitie na van een energie neutrale woningvoorraad. Ondanks deze complexe situatie ziet de visitatiecommissie een corporatie met een duidelijke visie en hieruit voortkomende ambities. Inzet op lage huur, verduurzaming en renovatie van de woningvoorraad, acquireren van nieuwbouwlocaties en het zoeken van samenwerking op het gebied van leefbaarheid. Bo-Ex ambieert het zoeken van (innovatieve) mogelijkheden en samenwerkingsverbanden. De Ondernemingskoers en de jaarplannen zijn prima geïntegreerd en sluiten goed aan op de externe opgaven. Ondanks de COVID-19 crisis zijn veel doelstellingen behaald. Mooie voorbeelden zijn pilots gericht op huurmatiging, opleveren van een energieleverende hoogbouwflat en verschillende samenwerkingsverbanden en leefbaarheidsprojecten. De visitatiecommissie waardeert de manier waarop Bo-Ex omgaat met haar ambities en zoekt naar nieuwe mogelijkheden, ondanks beperkende kaders waarbinnen de corporatie zich manifesteert.

<i>Perspectief</i>	<i>Beoordeling volgens meetschaal</i>					<i>Gemiddeld cijfer</i>	<i>Weging</i>	<i>Eindcijfer per perspectief</i>
<b>Presteren naar Opgaven en Ambities</b>	<b>Thema:</b>							
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>			
Presteren in het licht van de prestatieafspraken	7,0	6,0	7,0	7,0	8,0	7,0	75%	<b>7,0</b>
Ambities in relatie tot de opgaven	7,0					25%		

Tabel 1: beoordeling Presteren naar Opgaven en Ambities

## 2 Presteren volgens Belanghebbenden

De prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar worden bij dit onderdeel beoordeeld door de relevante belanghebbenden. Deze belanghebbenden zijn geselecteerd door de corporatie en deze selectie is getoetst door de visitatiecommissie.

De belanghebbenden zijn vertegenwoordigers van:

- Huurdersvereniging STOK
- Bewonerscommissies
- Gemeente Utrecht
- Collega-corporaties Mitros, SSH, Portaal, STUW, Provides, RWU
- Zorg- en welzijnspartij De Tussenvoorziening, AxionContinu, Lister en Lokalis
- Aannemers Koopmans, Plegt Vos, Bos en Era Contour

Het oordeel is verkregen door gesprekken en interviews te voeren met deze belanghebbenden en een uitgebreide enquête/ vragenlijst onder hen uit te zetten. Belanghebbenden zijn gevraagd een (cijfermatig) oordeel te geven over:

- De tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie;
- De tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie;
- De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie;
- De verbeterpunten voor de corporatie;
- Het proces en de kwaliteit van de prestatieafspraken.

Wanneer belanghebbenden geen ervaring hebben op bepaalde deelgebieden, onthouden zij zich van een oordeel. Paragraaf 2.2 tot en met 2.4 gaan nader in op het (cijfermatige) oordeel van de belanghebbenden.

### 2.1 Beschrijving van de belangrijkste belanghebbenden

#### HUURDERSORGANISATIE/ BEWONERSCOMMISSIE

De huidige huurdersvereniging STOK is nooit betrokken geweest bij het proces van prestatieafspraken. Ook is de samenwerking met STOK in oktober vorig jaar door Bo-Ex opgezegd. STOK had zich ten tijde van het visitatietraject gewend tot de Huurcommissie omdat zij het oneens is met de opzegging. Door de combinatie van deze drie redenen, had de commissie ervoor gekozen zich hoofdzakelijk te baseren op de gesprekken met STOK- bestuursleden van vóór 2019 omdat zij wel betrokken zijn geweest bij prestatieafspraken. Op verzoek van STOK, waarmee de samenwerking was opgezegd, is door de visitatiecommissie wel een gesprek gevoerd. Om zo goed mogelijk een beeld te krijgen van de huurdersparticipatie en de tevredenheid over de diverse onderdelen is er in samenspraak met Bo-Ex voor gekozen om ook een afvaardiging van de bewonerscommissies te bevragen (negen bewonerscommissies hebben hieraan deelgenomen). NB: Bo-Ex heeft 26 actieve bewonerscommissies. Elke bewonerscommissie heeft haar eigen samenwerking met Bo-Ex.

#### GEMEENTE UTRECHT

De gemeente Utrecht is een belangrijke gesprekspartner voor Bo-Ex op ambtelijk en bestuurlijk niveau. Gezamenlijk worden jaarlijks prestatieafspraken opgesteld, geëvalueerd en besproken. Dit wordt gedaan door de Stuurgroep Huren. De prestatieafspraken staan daarnaast in lijn met de Woonvisie van de gemeente Utrecht. Bo-Ex en de gemeente Utrecht hebben samen met de andere collega-corporaties een publieksversie opgesteld over het Algemeen Sociaal Plan van Utrecht.

## COLLEGA-CORPORATIES

- Mitros is met ruim 28.000 woningen de grootste woningcorporatie in de steden Utrecht en Nieuwegein. Bo-Ex en Mitros werken onder andere samen op het gebied van duurzaamheid in de Werkgroep energie en duurzaamheid.
- SSH is een studentenhuysvester met iets meer dan 6.000 VHE's in Utrecht. Bo-Ex en SSH hebben in 2020 een grootschalige woningruil gerealiseerd waarbij Bo-Ex zelfstandige wooneenheden van SSH over heeft genomen.
- Portaal is actief in vijf stedelijke gebieden, namelijk: Arnhem, Nijmegen, Amersfoort, Utrecht en Leiden. Ze beheren iets meer dan 50.000 VHE's. Bo-Ex en Portaal werken onder andere samen op het gebied van duurzaamheid in de Werkgroep energie en duurzaamheid.
- Provides beheert met name woningen in de regio Utrecht-west. Zij beheren iets meer dan 3.700 VHE's en zijn op dit moment in gesprek het GroenWest voor een fusie.

Genoemde collega-corporatie werken met elkaar samen in het Regioplatform Woningcorporaties Utrecht (RWU).

## REGIONALE SAMENWERKINGEN

In de STUW werken de Utrechtse corporaties samen aan goede woningen, prettige buurten en woonkansen voor huishoudens met een laag inkomen of anderen die niet zelfstandig in hun huisvesting kunnen voorzien. De STUW bestaat uit de Utrechtse Woningcorporaties Mitros, Portaal, SSH, GroenWest en Bo-Ex. Directeur-Bestuurder M. Eleveld van Bo-Ex is voorzitter van de STUW.

Het Regioplatform Woningcorporaties Utrecht (RWU) is het samenwerkingsverband van 19 woningcorporaties in 16 gemeenten in de Utrechtse regio (U16). De corporaties zien het als hun opdracht om met name huishoudens met een lager inkomen of huishoudens die anderszins moeilijk zelfstandig aan een woning kunnen komen, naar vermogen een passende en betaalbare woning te bieden in een leefbare buurt.

## ZORG- EN WELZIJNINSTELLINGEN

Lister biedt huisvesting en begeleiding aan mensen met een psychische kwetsbaarheid of verslaving. Bo-Ex en Lister werken samen aan het transformeren van een pand aan de Amerhof voor gemengd wonen.

In de buurtteams jeugd en gezin biedt Lokalis hoogwaardige ambulante basishulp voor jeugd en gezinnen die het nodig hebben. De woonconsulenten van Bo-Ex en Lokalis helpen gezamenlijk kwetsbare huurders.

AxionContinu biedt zorg- en dienstverlening in verschillende woonvormen en is daarmee een van de grootste ouderenzorg organisaties in de regio Utrecht. Samen met Bo-Ex en zorgpartij Reinaerde is het gebouw De Drie Ringen in Leidsche Rijn gerealiseerd waar bewoners 24 uur per dag zorg kunnen ontvangen.

Stichting Tussenvoorziening richt zich op de opvang, (begeleid) wonen, budgetbeheer & schuldhulpverlening en dagbesteding & activering. Bo-Ex en Tussenvoorziening werken onder andere samen bij de Buurtaanpak Zambesidreef. De Tussenvoorziening huurt enkele woonruimtes van Bo-Ex.

## AANNEMERSBEDRIJVEN

Bo-Ex werkt samen met veel aannemers, zoals Koopmans, Plegt Vos, Era contour en Bos om renovaties en nieuwbouwprojecten te realiseren.

## 2.2 Presteren volgens Belanghebbenden

Gemiddeld scoort Bo-Ex een **6,5** op het Presteren volgens Belanghebbenden. Over het algemeen zijn de belanghebbenden voldoende tevreden over de prestaties op alle thema's van de prestatieafspraken met een gemiddelde van een 6,5. Sinds midden 2019 vervult de huurdersvereniging haar rol als huurdersbelangenvereniging niet actief. Dit wordt als zorgelijk ervaren en dit ziet de visitatiecommissie dan ook terug in de cijfers en toelichtingen van de bewonerscommissies/ huurdersvereniging. Het is hierbij opvallend dat er meerdere huurders zijn die in de schriftelijke enquête enen hebben gegeven. Deze zijn in de gesprekken wel genuanceerd, maar het is tekenend voor de complexe relatie met een deel van de huurders. Over het algemeen beoordelen de gemeente en de overige belanghebbenden de corporatie voldoende tot ruim voldoende. De bewonerscommissies zijn zoals gezegd op veel vlakken onvoldoende tevreden over de corporatie.

### DE PRESTATIES VAN DE CORPORATIE

#### THEMA 1: BETAALBAARHEID

***De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel met een gemiddelde van 6,6.***

##### Huurders

Huurders geven aan dat de huurprijzen van de woningen steeds hoger worden. Hierdoor komt op een gegeven moment de prijs/kwaliteit verhouding in de knel.

Sommige huurders geven aan dat het coulancebeleid waar zij om hebben gevraagd opgevolgd wordt. Dit geldt echter niet voor alle huurders.

##### Gemeente

Het huurbeleid van Bo-Ex is inflatievolgend. Ondanks de krappere financiële positie van Bo-Ex oordeelt de gemeente dat ze niet de route kiezen om huren te verhogen. Door de financiële positie waar ze inzitten is Bo-Ex wel voorzichtiger geworden.

##### Overige belanghebbenden

De collega-corporaties vinden dat Bo-Ex oog heeft voor de betaalbaarheid. Hiermee gaat een goede prijs/kwaliteit verhouding gepaard. Er is daarnaast aandacht voor een eenmalige huurverhoging voor bewoners en Bo-Ex zorgt hier voor een actieve benadering.

#### THEMA 2: BESCHIKBAARHEID

***De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel met een gemiddelde van 6,4.***

##### Huurders

Huurders oordelen dat er meer sociale huurwoningen moeten komen, maar tonen ook begrip voor de overspannen woningmarkt. Het passend toewijzen is hiervoor de enige optie, maar voor velen blijft het erg lastig om aan een woning te komen.

##### Gemeente

De gemeente erkent dat vanwege de beperkte investeringsmogelijkheden de woningbouwproductie van Bo-Ex op dit moment op een laag pitje staat.

##### Overige belanghebbenden

Ondanks het feit dat er te weinig woningen in Utrecht zijn, doet Bo-Ex alles wat het kan om meer woningen te realiseren. Dit is echter niet makkelijk. Het passend toewijzen wordt als voldoende ervaren, maar de keuzevrijheid voor de huurders hierin is beperkt, met name voor de ouderenzorg.

In de afgelopen jaren heeft Bo-Ex te weinig geïnvesteerd in nieuwbouw, maar inmiddels zijn ze hier actiever naar gaan handelen.

## THEMA 3: DUURZAAMHEID

### ***De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel met een gemiddelde van 6,3.***

#### Huurders

Huurders geven aan dat ze met regelmaat duurzaamheidsoplossingen op de agenda zetten tijdens de vergaderingen, maar van deze punten wordt volgens hen te weinig werk gemaakt. Als er daadwerkelijk acties worden uitgevoerd, dan worden de huurders hier niet voldoende bij betrokken.

De kwaliteit van de meeste woningen is in het algemeen prima. Men verwacht alleen dat hoe langer Bo-Ex wacht met duurzame verbeteringen hoe meer het onderhoud achter gaat lopen. Verder zijn er enkele wooncomplexen waar enkele huurders hun zorgen over uitten. Dan gaat het in ieder geval over de zogenoemde schimmelflat, waar al heel lang plannen voor zijn, maar dat om verschillende redenen steeds naar achteren wordt geschoven. Dit levert onbegrip op.

#### Gemeente

Bo-Ex heeft een heel ambitieus duurzaamheidsplan. De doelstelling was eerst om in 2035 energieneutraal te zijn, inmiddels is dit 2050. Dit ziet de gemeente ook sterk terug in de energie-indexen. Eerst was Bo-Ex koploper, inmiddels zijn andere corporaties in Utrecht hen voorbijgestreefd. Bo-Ex hanteert nu het beleidsuitgangspunt dat zij stuurt op het hoogste duurzaamheidsrendement per uitgegeven euro. Deze wijziging van beleid is onvoldoende gecommuniceerd, waardoor bij sommige ambtenaren er de indruk is ontstaan dat Bo-Ex minder actief meer is op duurzaamheidsgebied.

#### Overige belanghebbenden

Het blijft lastig om duurzaamheidsexperimenten op te schalen, vandaar dat er wat minder aandacht is dan voorheen. Ze oordelen wel dat Bo-Ex uitblinkt in duurzaamheid.

## THEMA 4: WOON(ZORG)INITIATIEVEN

### ***De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel met een gemiddelde van 6,7.***

#### Huurders

Bo-Ex heeft op dit moment weinig woningen die specifiek voor ouderen mensen zijn in het bezit. De huurders oordelen dat Bo-Ex hier niet altijd invloed op heeft, maar willen graag zien dat dit aangekaart wordt bij de gemeente Utrecht om zoveel mogelijk aanpasbare woningen te verkrijgen. Sommige woningen, die geschikt zijn voor ouderen, worden nu bezet door jongeren die dit niet nodig hebben. Bo-Ex heeft wel zorgwoningen die met name via een zorgaanbieder plaats vindt (zoals Hof van Transwijk en De Drie Ringen). Grootschalig wordt dit ge-extramuraliseerd.

De huurders vinden het zelfbeheertraject in de wijk Lombok moedig en de huurders vinden het fijn dat dit soort projecten worden opgestart. Over de uitvoering zijn de huurders echter minder tevreden over.

#### Gemeente

Bo-Ex zet zich in om woon(zorg)initiatieven te realiseren. Voorheen nam Bo-Ex regelmatig het voortouw in dit soort trajecten, maar dat is de laatste jaren helaas minder geworden.

#### Overige belanghebbenden

Overige belanghebbenden vinden het zelfbeheertraject in Lombok een mooie stap in de goede richting. Het is echter te vroeg om te weten of dit daadwerkelijk ook werkt. Bo-Ex is daarnaast steeds meer actief betrokken bij een plan van aanpak voor de huisvesting van bijzondere doelgroepen.

## THEMA 5: LEEFBAARHEID

### **De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel met een gemiddelde van 6,5.**

#### Huurders

Huurders oordelen dat sinds de vorige visitatie het thema leefbaarheid steeds beter wordt opgepakt, echter sinds COVID-19 is aandacht op dit thema afgenomen. Doch wordt opgemerkt dat de huurders nog te weinig worden meegenomen in het beleid rondom leefbaarheid. Leefbaarheid is een belangrijk thema voor de huurders en hier valt nog veel te winnen.

#### Gemeente

De gemeente oordeelt dat Bo-Ex meer investeert in leefbaarheid dan andere woningcorporaties. De gemeente trekt gezamenlijk met Bo-Ex op in het huisvesten van statushouders.

#### Overige belanghebbenden

Bo-Ex heeft een proactieve houding in de wijken waar zij haar bezit heeft door te werken met buurtambassadeurs. Door Corona is dit echter wel minder geworden.

## DE RELATIE EN COMMUNICATIE MET DE CORPORATIE

### **De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel met een gemiddelde van 6,6.**

In de schriftelijke enquêtes is aan de belanghebbenden gevraagd Bo-Ex in een aantal steekwoorden te typeren. Onderstaand plaatje laat zien dat belanghebbenden Bo-Ex vooral als bevlogen, no-nonsense, degelijk en betrouwbaar typeren.

Doelgericht Nuchter  
verankerd  
Actief  
Vernieuwend Innovatief  
Bevlogen  
Lokaal Transparant  
No-nonsense  
Degelijk Saai  
Betrouwbaar

#### Huurders

Huurders oordelen dat Bo-Ex goede initiatieven heeft, maar dat hier nog veel in te winnen valt. Ze vinden dat ze niet tot weinig meegenomen worden in het beleid en dat Bo-Ex hier ook onvoldoende over communiceert.

#### Gemeente

Over het algemeen is de gemeente erg te spreken over de communicatie met Bo-Ex. Ze herkennen in Bo-Ex een fijne en betrouwbare gesprekspartner. Gesprekken op bestuurlijk en ambtelijk niveau worden als goed ervaren.



### Overige belanghebbenden

De telefonische bereikbaarheid van Bo-Ex is niet optimaal. Vaak duurt het lang voordat er wordt geantwoord en wordt er geen gehoor gegeven aan terugbelverzoeken. De collega-corporaties oordelen echter dat Bo-Ex een complexe gesprekspartner kan zijn, die vaak afwachtend is. De overige belanghebbenden oordelen dat ze wel toegankelijk en transparant zijn.

## DE INVLOED OP HET BELEID

***De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel met een gemiddelde van 6,5.***

### Huurders

Sinds corona is veel stil komen te vallen en de kwestie met de huurdersvereniging STOK heeft veel bemoeilijkt. De bewonerscommissie worden niet meer meegenomen in het beleid. Ze worden op dit moment wel apart benaderd, maar dit werkt niet altijd goed en hierdoor wordt er onvoldoende draagvlak gecreëerd voor het beleid.

De huurders geven ook dat prestatieafspraken niet bij iedereen bekend zijn en dat er geen zicht is op de gerealiseerde prestaties van Bo-Ex.

### Gemeente

De gemeente ervaart gesprekken over het beleid als prettig en constructief. Ze zien Bo-Ex als één van de koplopers op het gebied van volkshuisvesting in de gemeente Utrecht, ondanks de beperkte investeringsruimte van de corporatie.

### Overige belanghebbenden

De visie van Bo-Ex sluit goed aan op de actualiteiten en opgaven die er spelen in de gemeente Utrecht. De samenwerking op bestuurlijk vlak wordt als prettig ervaren.

## 2.3 Verbeterpunten volgens Belanghebbenden

### VERBETERPUNTEN VOLGENS DE HUURDERS

- Zodra het weer kan een nieuwe STOK (huurdersorganisatie) opzetten en daarmee overleggen en initiatieven (her)opstarten.
- Zorg voor voldoende aangepaste woningen waar gehandicapten/ ouderen kunnen blijven wonen.
- Geef aandacht aan een stabiele relatie met de huurder.
- Stop met het top-down benaderen en ga in gesprek met de huurders.
- De afdeling service en onderhoud beter organiseren. Deze afdeling is slecht bereikbaar.

### VERBETERPUNTEN VOLGENS DE GEMEENTE

- Communiceer actiever over veranderingen in het beleid en houd je meer aan de gemaakte afspraken.
- Bo-Ex mag veel meer doorpakken en van zich laten zien. De (soms) afwachtende houding is niet nodig. Voorbeeld hiervan is de twee bouwlocaties/projecten waar Bo-Ex afhankelijk is van de actieve houding van de gemeente en als dit dan veel te traagt verloopt, de bestuurders soms best een keer met de vuist op tafel mag slaan.

### VERBETERPUNTEN VOLGENS OVERIGE BELANGHEBBENDEN

- Bo-Ex mag een wat duidelijkere stelling nemen en vaker de dialoog opzoeken met de partners.
- Scherpere focus hebben op wat daadwerkelijk prioriteit heeft: de doelgroep.
- Probeer meer initiatieven te nemen en de dienstverlening te vergroten.
- Het professionaliseren van de bewonerscommunicatie.

## 2.4 Mening van gemeente en huurders over kwaliteit en proces prestatieafspraken

### Huurders

Voormalig STOK was aan het begin van de visitatieperiode (2016 en 2017) ontevreden over de procesgang rond de prestatieafspraken. Zij waren hiervoor vanwege beperkte informatieverstrekking vanuit Bo-Ex en de gemeente onvoldoende toegerust. Informatie werd pas erg laat verstrekt en ook als STOK input leverde, was dat nauwelijks in de verslaglegging terug te lezen. De laatste jaren kreeg STOK meer invloed op de agenda en werd de procesgang beter, hoewel men kritisch blijft op tijdig aanleveren van stukken om zaken als huurdersvertegenwoordiging goed te kunnen bestuderen en desgewenst tijd te hebben om input van deskundigen in te kunnen schakelen of te kunnen lobbyen. De prestatieafspraken tot en met 2018 zijn ondertekend door STOK. De prestatieafspraken over 2019 zijn ook ondertekend, echter met uitzondering van onderdelen die betrekking hadden op betaalbaarheid, beschikbaarheid en uitwisselen gegevens. STOK is ook nog wel betrokken geweest bij de totstandkoming van de prestatieafspraken over 2020, maar mede vanwege de opzegging van de samenwerking tussen STOK en Bo-Ex zijn deze niet ondertekend. Een deel van de bewonerscommissies geeft aan dat ze weinig kennis hebben van de huidige prestatieafspraken en dit als zorgelijk ervaren.

### Gemeenten

De gemeente ervaart het proces rondom de prestatieafspraken als prettig en constructief. Er wordt vanuit Bo-Ex steeds meer gestreefd om de prestatieafspraken SMART op te stellen. Ook wordt de wederkerigheid in de prestatieafspraken duidelijk op papier gezet. Dit heeft onder ander geleid tot aanpassingen op het tenderbeleid. In de prestatieafspraken wordt steeds meer nadruk gelegd op integraliteit en aansluiting op het bestaande beleid van de gemeente. Hierdoor ontstaat eensgezindheid tussen gemeente en Bo-Ex. Gemeente en Bo-Ex evalueren en herijken de prestatieafspraken jaarlijks.

Tevredenheid van belanghebbenden		Huurders	Gemeente(n)	Belanghebbenden Overige	Gemiddeld cijfer
<b>2.1 Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties</b>					
2.1.1	Thema 1: Betaalbaarheid	5,4	7,2	7,3	6,6
2.1.2	Thema 2: Beschikbaarheid	5,3	6,9	7,2	6,4
2.1.3	Thema 3: Duurzaamheid en kwaliteit	5,1	6,6	7,2	6,3
2.1.4	Thema 4: Woon(zorg)initiatieven	6,1	7,2	7,0	6,7
2.1.5	Thema 5: Leefbaarheid	5,4	7,2	6,9	6,5
<b>Totaal tevredenheid over de prestaties</b>		<b>5,5</b>	<b>7,0</b>	<b>7,1</b>	<b>6,5</b>
2.2	Tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie	5,3	7,4	7,0	6,6
2.3	Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie	5,5	6,8	7,2	6,5
<b>Eindcijfer</b>		<b>5,4</b>	<b>7,1</b>	<b>7,1</b>	<b>6,5</b>

Tabel 2: beoordeling Presteren volgens Belanghebbenden

## TOELICHTING OP DE TEVREDENHEID VAN HUURDERS

In overleg met Bo-Ex was er bewust voor gekozen om (oud) STOK leden en een gevarieerde groep van bewonerscommissies te bevragen. Bij de selectie van de te interviewen bewonerscommissies is door Bo-Ex bewust een selectie gemaakt van bewonerscommissies die gemiddeld tevreden zijn en bewonerscommissies die juist kritisch staan t.o.v. Bo-Ex. Dat is duidelijk in de resultaten terug te zien. De relatief lage beoordeling van huurders komt voor uit huurders die grote onvrede ervaren. Tegenover huurders die onvrede uitten staat tegelijkertijd ook een groep die relatief positief is over Bo-Ex en haar prestaties. Deze verscheidenheid hebben wij ook opgemerkt tijdens de gesprekken.

Uit de visitatie komt naar voren dat huurders zeer wisselende ervaringen hebben met Bo-Ex, haar prestaties en de wijze van communiceren. Omdat huurders in het nieuwe ondernemingsplan voorop staan en Bo-Ex zoveel mogelijk wil leren van het visitatietraject, heeft Bo-Ex in samenspraak met de visitatiecommissie ervoor gekozen om, naast STOK-leden, een brede vertegenwoordiging van bewonerscommissies aan dit visitatietraject te laten meedoen. Als visitatiecommissie hebben wij waardering voor deze keuze en getuigt het van bereidheid om te willen leren en te verbeteren.

Tijdens de gesprekken met (oud) STOK-leden en leden van de bewonerscommissies bleek dat de meesten goed in staat waren hun ervaring met Bo-Ex over het voetlicht te brengen. Het waren levendige gesprekken, waar zowel zeer positieve ervaringen als ook behoorlijk negatieve ervaringen aan bod kwamen.

Menig huurder is goed te spreken over het contact dat zij met medewerkers van Bo-Ex hebben. Dan gaat het om individueel contact met Bo-Ex en ook om contact tijdens grootscheepse renovatieprojecten (zoals de Henriëtredreef). Ook uit de periodieke evaluatiescores die worden gemeten door het landelijke kwaliteitscentrum voor en door woningcorporaties KWH blijkt dat Bo-Ex gemiddeld met een ruim voldoende score (7,3) voor onder meer dienstverlening, reparaties en het onderhoud. De ambitie van Bo-Ex is uiteindelijk uit te komen op een 8.

Tegelijkertijd hebben we van andere huurders ook voorbeelden gehoord die laten zien dat de dienstverlening en communicatie nog kan worden verbeterd. Bijvoorbeeld dat pas een avond van tevoren wordt gemeld dat de kozijnen de dag erna worden vervangen of dat acht maanden wordt gedaan voordat verlichting daadwerkelijk is gerepareerd. In het afhandelen van klachten en storingen is de door Bo-Ex gestelde ambitie, ondanks de inspanningen, nog niet terug te zien. Bewoners ervaren vaak dat klachten niet snel en adequaat worden opgepakt. Ook in houding en gedrag zijn op onderdelen verbeteringen nodig en zou meer maatwerk, meer tevreden huurders opleveren. Bijvoorbeeld het onaangekondigd en zonder overleg ophangen van verbodbordjes die in sommige wooncomplexen behulpzaam en/of nodig kunnen zijn, kunnen in andere wooncomplexen irritatie opleveren, omdat huurders niet begrijpen waarom deze ingreep wordt gedaan. Ook als huurders bijvoorbeeld klagen over iets, er bij sommige medewerkers een houding is 'we krijgen het altijd wel verhuurd' in plaats van dat naar een oplossing wordt gezocht.

We vernamen tijdens de gesprekken dat Bo-Ex best veel inspanningen levert op het gebied van communicatie. Zij hebben contact met uiteenlopende bewonersgroepen, maken actief gebruik van social media en brieven plus brochures zijn in 2020 herschreven en voorzien van infographics zodat ook huurders die slecht kunnen lezen zo goed mogelijk worden bereikt.

We vernamen tegelijkertijd ook dat Bo-Ex de neiging kan hebben bij problemen, de oplossingen te zoeken in aanpassingen in systemen en processen, terwijl een goed en open gesprek soms meer kan doen om bepaalde onrust of onvrede te laten verminderen en/of gezamenlijk tot oplossingen te komen (als voorbeeld werd genoemd dat bij onrust rond een bepaald type CV bewoners een brief kregen, hoewel goed bedoeld, dat tot bijeffect had dat bewoners juist grotere onrust gingen ervaren). Ook werd opgemerkt dat bij bijvoorbeeld grote renovaties Bo-Ex de diverse doelgroepen nog beter kan bereiken door in haar aanpak en communicatie rekening te houden met de diverse cultuuraspecten van de diverse huurdersgroepen en hier meer aansluiting op te zoeken. Van de andere corporaties begrepen we dat dit ook voor hen vaak een uitdaging is, maar dat corporaties hierin onderling wellicht ook nog wel van elkaar kunnen leren.

### 3 Presteren naar Vermogen

Bij Presteren naar Vermogen beoordeelt de visitatiecommissie de *vermogensinzet*, dat wil zeggen of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties haar vermogen verantwoord inzet en optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, passend bij de externe opgaven gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. De visitatiecommissie kijkt verder dan de kengetallen, dus naar visie, onderbouwing en actieve wijze van handelen, om te kunnen oordelen hoe goed en gemotiveerd de corporatie haar vermogen maatschappelijk benut, mede in relatie tot de externe opgaven en lokale context.

#### 3.1 Beoordeling van de vermogensinzet

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Met vermogensinzet wordt beoordeeld of en op basis waarvan de corporatie de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en de vermogenspositie verantwoordt en motiveert. Bo-Ex voldoet aan het ijkpunt van een 6. Ten opzichte van het ijkpunt oordeelt de commissie dat er twee pluspunten dienen te worden toegekend vanwege:

Bo-Ex heeft een duidelijke portefeuillestrategie waarin investeringen, opbrengsten en financieel rendement tegen elkaar worden afgezet. Bo-Ex geeft de beoogde effecten en financiële offers weer die noodzakelijk zijn om te voldoen aan de volkshuisvestelijke prestaties. Mogelijkheden en onmogelijkheden binnen de financiële ratio's worden benoemd en goed onderbouwd.

Bo-Ex heeft een uitgebreide visie op de scheiding of splitsing van het DAEB en niet-DAEB bezit. Zij heeft diverse varianten uitgewerkt in een scenario en een financiële verkenning uitgevoerd. Financieel rendement en middelen uit de niet-DAEB-tak worden ingezet in de DAEB-tak.

De visitatiecommissie geeft geen oordeel over de financiële continuïteit van de corporatie. Wel wordt nagegaan of Autoriteit woningcorporaties (Aw) en Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) in de jaren waarop de visitatie betrekking heeft, opmerkingen heeft gemaakt over de financiële continuïteit. Uit de oordeelsbrieven komt naar voren dat de externe toezichthouders geen interventies hebben uitgevoerd omtrent de financiële continuïteit en bescherming van het maatschappelijke vermogen.

De consequenties van de COVID-19 op de financiële continuïteit laat zich vooralsnog niet vaststellen, maar gegeven de omvang van de huurstromen en de soliditeit van de financiële ratio's zijn er voorlopig voldoende buffers.

Beoordelingscriteria	Norm	Realisatie DAEB 2016	Realisatie DAEB 2017	Realisatie DAEB 2018	Realisatie DAEB 2019	Realisatie DAEB 2020
<b>Solvabiliteit</b>	20% >	44,7%	32,7%	43,7%	37,2%	52%
<b>ICR</b>	1,40 >	2,2	1,7	1,6	1,5	1,5
<b>Loan to Value</b>	< 75%	66,4%	70,3%	57,3%	54,8%	44,6%
<b>Dekkingsratio</b>	<70%	35,4%	27,6%	28,4%	33,4%	20,9%

De visitatiecommissie merkt op uit documentatie en gesprekken dat Bo-Ex de afgelopen visitatieperiode bewuste keuzes heeft gemaakt in de inzet van haar financiële middelen onder het mom van 'je kunt je geld maar 1 keer uitgeven'. De corporatie heeft haar duurzaamheidsambitie weloverwogen bijgesteld en kiest voor het realiseren van een maximaal rendement per geïnvesteerde euro. Jaarlijks wordt door Bo-Ex de vastgoedstrategie en de daarbij behorende investeringen getoetst aan het jaarplan. De financiële consequentie van de vastgoedstrategie wordt getoetst aan de financiële kengetallen: de

signaleringsgrenzen. Communicatie met belanghouders, zowel intern als extern, over de vermogensinzet vindt gedegen plaats. Bo-Ex is bereid om te investeren, maar soms lopen investeringen door omstandigheden vertragingen op en tegelijkertijd is de visie van Bo-Ex het maximale uit elke geïnvesteerde euro te halen. Bo-Ex lijkt aan de strenge kant te zitten qua financiële kengetallen om continuïteit te waarborgen. Naar het oordeel van de commissie doet dit niets af aan de investeringsbereidheid van Bo-Ex. Afwegingen worden weloverwogen gemaakt en gecommuniceerd naar belanghouders.

Bo-Ex heeft eind 2019 de wensportefeuille in haar portefeuillestrategie vastgesteld. Hierin heeft de corporatie een programma opgesteld dat benodigd is om tot en met 2028 proportioneel mee te groeien met de stad. De nadruk komt onder andere te liggen op het bereiken van een CO2 neutrale woningvoorraad, het wegwerken van bestaande kwaliteitsachterstanden en het aanbrengen van focus op het exploiteren van zelfstandige sociale huurwoningen.

Bo-Ex heeft dit scenario financieel doorgerekend en concludeert dat het programma realiseerbaar is binnen de financiële ratio's. De corporatie heeft benodigde investeringsbedragen afgezet tegen opbrengsten. Investeringszittingen onder andere in verduurzamingsmaatregelen, voorraadmutaties en aanvullende uitbreiding. Bo-Ex zet haar financiële middelen maximaal in tot aan de grenswaarde van de financiële ratio. Zo wordt onder andere bij de nog te acquireren nieuwbouw de ontwikkeling van de ICR geoptimaliseerd, tot aan de harde grens van 1,4. Ook is ervoor gekozen om het verkoopprogramma, waarmee opbrengsten worden gerealiseerd, terug te schalen als gevolg van de verruiming van met name de Loan to Value grens.

Daartegenover heeft Bo-Ex in haar portefeuillestrategie opbrengsten opgenomen. Extra inkomsten worden gehaald uit:

- Voor de verduurzamingsoperatie wordt uitgegaan van een opbrengst, in huur of EPV, van netto € 14,- per woning per maand. Bo-Ex acht deze huurverhoging redelijk, gezien de energiebesparing bij de huurder.
- Het enige complex in Nieuwegein, Vuurscheschans, wordt in 2020 verkocht. De kasstroom die de verkoop genereert wordt ingezet in de stad Utrecht. Hiermee concentreert Bo-Ex zich volledig op de stad Utrecht als werkgebied.
- De verkoop van een zorgcomplex. Opbrengsten uit de verkoop dragen bij aan een grotere investeringscapaciteit voor de bouw van reguliere sociale huurwoningen.
- Voortgezet verkoopbeleid overeenkomstig met het jaarplan 2020 en de vastgestelde meerjarenbegroting.
- De nieuwbouw brengt haar eigen inkomsten met zich mee.

Bo-Ex heeft de financiële gevolgen van bovenstaand beleid in beeld gebracht en geconcludeerd dat het programma kan worden gerealiseerd, mits voldaan wordt aan een aantal condities zoals de beschikbaarheid van locaties, nieuwbouwvoorwaarden als sociale grondprijzen of stichtingskosten en of er substantiële aantallen woningen van het gas af moeten. Bo-Ex kan tot tenminste 2029 haar voorkeursscenario met betrekking tot CO<sub>2</sub>-reductie uitvoeren.

Jaarlijks maakt Bo-Ex bij de begrotingsronde een nieuwe doorrekening van de wensportefeuille, rekening houdend met nieuwe inzichten. Kansen en mogelijkheden die zich voordoen worden hierin meegenomen.

### **Niet-DAEB strategie**

Bo-Ex zet zich voornamelijk in op haar DAEB-missie. Zij onderschrijft dat commerciële activiteiten hier niet (direct) aan bijdragen, behalve als het gaat om opbrengsten daaruit die onder omstandigheden aangewend worden voor de DAEB-portefeuille. Niet-DAEB wordt aangehouden, voor zover dienend voor de missie van Bo-Ex.

Bo-Ex heeft een viertal strategieën bedacht met als doel opbrengsten genereren om te kunnen investeren in de DAEB-sector. In haar strategie houdt Bo-Ex rekening met verkoop en doorexploiteren met rendement optimalisatie. Bo-Ex heeft een financiële verkenning gedaan van de volgende varianten:

- Verkoop van de portefeuille bedrijfsruimten en de parkeerplekken in Lunetten;
- Verkoop bij mutatie van alle eengezinswoningen in niet-DAEB;

De varianten laten een beperkt financieel effect in termen van ICR en Loan to Value zien als gevolg van de beperkte omvang van de niet-DEAB portefeuille, de beperkte mutatiegraad en daarmee beperkte jaarlijkse verkoopopbrengsten of aankoopkosten. Doch pakken de varianten positief uit voor de doelstellingen van Bo-Ex. Direct omdat bij mutatie DAEB-woningen worden toegevoegd en indirect omdat de financiële positie van niet-DAEB sterk verbeterd wordt als gevolg van gedeeltelijke verkoop. Op termijn kunnen deze middelen terugvloeien naar DAEB.

Doelmatigheid is de verhouding tussen de prestaties of activiteiten enerzijds, en de hiervoor ingezette middelen anderzijds. Welke visie de corporatie op doelmatigheid heeft en hoe de corporatie dit invult wordt beoordeeld als onderdeel van de vermogensinzet.

Om de benchmarkpositie van de corporaties op een toegankelijke manier weer te geven, zijn er per prestatieveld drie klassen: A, B en C. Uitgangspunt is dat per klasse een derde van de deelnemende corporaties is ondergebracht. De best presterende corporaties krijgen een A, de corporaties daaronder een B en de overige groep een C.

<i>Aedes Benchmark</i>	<i>2017</i>	<i>2018</i>	<i>2019</i>	<i>2020</i>
Score bedrijfslasten	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>C</b>

Tabel 3: scores Aedes benchmark

De bedrijfslasten van Bo-Ex zijn (te) hoog. In de laatste twee jaar zijn de bedrijfslasten van Bo-Ex meer toegenomen dan de toename van het branchegemiddelde. Dit komt hoofdzakelijk door een stijging van het personeelsbestand. Daarnaast zijn in 2018 en 2019 de leefbaarheidsuitgaven gestegen door de uitbreiding van het sociaal beheer. Ook zijn behoorlijk wat éénmalige kosten gemaakt om een aantal zaken op orde te krijgen, zoals inhuur van een extern bureau voor de visie op dienstverlening en de Ondernemingskoers. Deze bewust gemaakte keuzes borgen de daadkracht van de corporatie in het maatschappelijke werkveld teneinde de maatschappelijke externe opgaven te realiseren. Op de middellange termijn verwacht Bo-Ex besparingen op onder andere huisvesting en automatisering te realiseren.

<i>Perspectief</i>	<i>Gemiddeld cijfer</i>	<i>Weging</i>	<i>Eindcijfer per perspectief</i>
<b>Presteren naar Vermogen</b>			
Vermogensinzet	8,0	100%	<b>8,0</b>

Tabel 4: beoordeling Presteren naar Vermogen

## 4 Governance van maatschappelijk presteren

Het perspectief Governance van maatschappelijk presteren bestaat uit drie onderdelen:

1. Strategievorming en sturing op prestaties.
2. Maatschappelijke rol van de raad van commissarissen.
3. Externe legitimatie en verantwoording.

### 4.1 De beoordeling over de strategievorming en prestatiesturing

Dit onderdeel omvat de onderdelen Strategievorming (Plan) en Sturing op prestaties (Check en Act). Het accent ligt op de relatie met de lokale context en niet op de financiële- en risicochecks, dat doet immers de Autoriteit woningcorporaties. De visitatiecommissie vormt zich een oordeel over de kwaliteit en de resultaten van het proces van prestatiesturing en strategievorming van de corporatie als organisatie met een maatschappelijke functie en positie in het lokale netwerk.

*De commissie waardeert dit onderdeel gemiddeld met een 7,0.*

#### 4.1.1 Strategievorming

*De commissie beoordeelt het onderdeel strategievorming met een 7,0.*

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie een actuele langetermijnvisie heeft op haar eigen positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties en deze zodanig is vastgelegd en vertaald naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn.

Bo-Ex voldoet aan het ijkpunt voor een 6. Ten opzichte van het ijkpunt kent de commissie één pluspunt toe, vanwege:

Bo-Ex heeft de visie uit haar Ondernemingskoers vertaald naar strategische en tactische doelstellingen. De doelstellingen zijn SMART opgesteld en vertaald naar strategische en tactische doelen en worden periodiek gemonitord en herijkt. De visie wordt, mede door de betrokkenheid van de Ondernemingsraad en de RvC, breed gedragen binnen de organisatie.

Bo-Ex heeft voor de jaren na de bestuurswissel een ontwikkelplan opgesteld voor de jaren 2017-2018 waarin de corporatie de nadruk heeft gelegd op de interne ontwikkeling van de organisatie. De corporatie heeft gewerkt aan het realiseren van een stabiele en toekomst vaste organisatie. De corporatie heeft stappen gezet in haar ambities rondom duurzaamheid en betaalbaarheid. In 2018 heeft Bo-Ex haar toekomstvisie herijkt en ontwikkelambities geformuleerd. Dit heeft geresulteerd in de ondernemingskoers, een plan dat richting geeft aan het beleid.

Op basis van de koers stelt Bo-Ex jaarlijks een jaarplan op waarin de doelstellingen en daaruit voortkomende acties worden omschreven. Bo-Ex reflecteert op lokale en landelijke ontwikkelingen die van invloed zijn op het eigen functioneren binnen de lokale driehoek en stelt op basis daarvan relevante ontwikkelthema's vast. Kaders en randvoorwaarden worden per thema uitgelicht. De visie uit de ondernemingskoers wordt vervolgens vertaald in strategische en tactische doelstellingen en meetbare activiteiten. Doelstellingen worden SMART opgesteld, gemonitord in de tertiaalrapportages en ieder kwartaal herijkt en waar nodig bijgesteld. De financiële continuïteit en de indicatieve bestedingsruimte worden jaarlijks geconsolideerd voor een periode van tien jaar.

Om te zorgen dat de visie breed wordt gedragen binnen de organisatie en binnen de RvC zijn adviezen vanuit de Ondernemingsraad en de RvC meegenomen in de ondernemingskoers. De koers is op sommige punten nader uitgewerkt en verdiept. Ook heeft Bo-Ex de visie van de RvC als bedoeld in het reglement van de RvC verankerd in de koers.



De visitatiecommissie waardeert de manier waarop Bo-Ex haar strategie vertaalt naar operationele en strategische doelstellingen. Een duidelijk en uitgebreid jaarplan vertaalt de strategie naar heldere en meetbare doelstellingen.

#### 4.1.2 Sturing op prestaties

*De commissie beoordeelt het onderdeel prestatiesturing met een 7,0.*

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie periodiek en systematisch de vorderingen volgt van de voorgenomen maatschappelijke prestaties en bijstuurt indien zij afwijkingen heeft geconstateerd:

- in eerste instantie door acties om doelen alsnog te realiseren (1e orde sturing);
- in tweede instantie door de doelen zelf aan te passen (2e orde sturing).

Bo-Ex voldoet ten minste aan het ijkpunt voor een 6.

Ten opzichte van het ijkpunt kent de commissie één pluspunt toe, vanwege:

Bo-Ex hanteert een uitgebreid rapportagesysteem waarin de volkshuisvestelijke prestaties en financiële continuïteit wordt gewaarborgd. Aan de hand van KPI's worden doelstellingen gemonitord. Afwijkingen worden tijdig geadresseerd, doelstellingen bijgesteld en verbetervoorstellen geopperd. Een en ander is adequaat verankerd in haar organisatiestructuur en bij de RVC.

Om de doelstellingen uit de ondernemingskoers te beoordelen, te sturen en te meten, maakt Bo-Ex gebruik van uitgebreide tertiaalrapportages. De rapportages geven inzicht in ontwikkelingen uit de afgelopen periode, de volkshuisvestelijke prestaties en de financiële continuïteit. Per doelstelling wordt uitgebreid stilgestaan bij de voortgang ten opzichte van het vorige kwartaal. Ook de voortgang van te realiseren projecten wordt uitvoerig besproken, zowel kwalitatief als kwantitatief. Per doelstelling bespreekt Bo-Ex de prognose, de realisatie en de manier van herijking en bijsturing. Ook geeft Bo-Ex in de rapportages aan hoe het omgaat met de aandachtspunten voortvloeiend uit de managementletters.

Sinds 2020 heeft Bo-Ex, op basis van haar nieuwe ondernemingskoers, een dashboard met KPI's toegevoegd aan de tertiaalrapportages. De doelstellingen uit de ondernemingskoers zijn nog verder SMART opgesteld en worden gemeten aan de hand van deze KPI's. Het overzicht met de KPI's geeft in één oogopslag een duidelijk beeld van de stand van zaken en voortgang op de volkshuisvestelijke thema's en de financiële ratio's. Bo-Ex benoemt per KPI de aandachtspunten, risico's en beheersmaatregelen. Afwijkingen worden tijdig geadresseerd, doelstellingen worden bijgesteld en verbetervoorstellen worden opgesteld. De tertiaalrapportages geven een helder en duidelijk beeld van het functioneren van de corporatie. De visitatiecommissie beschouwt de uitgebreide rapportages en de verdieping en sturing op de volkshuisvestelijke positie als een pluspunt.

## 4.2 De beoordeling over de maatschappelijke rol van de raad van commissarissen

De visitatiecommissie beoordeelt hoe actief, zorgvuldig en transparant de raad van commissarissen vormgeeft aan zijn functie als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in het lokale netwerk. Met andere woorden, hoe vervult de raad van commissarissen zijn maatschappelijke rol? Heeft de raad van commissarissen een visie op zijn maatschappelijke rol en hoe betreft de raad van commissarissen het maatschappelijk perspectief bij zijn toezicht op de strategievorming, positionering, besluitvorming, monitoring en verantwoording van de maatschappelijke prestaties door de corporatie in het lokale netwerk?

*De commissie waardeert dit onderdeel gemiddeld met een 7,0.*

Bo-Ex voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie heeft in gesprek met de leden van de raad van commissarissen vastgesteld dat de raad op een adequate wijze betrokken is bij de gang van zaken van de corporatie.

Ten opzichte van het ijkpunt kent de commissie één pluspunt toe, vanwege:

De RvC van Bo-Ex heeft een gedeelde visie op haar maatschappelijke rol en heeft deze geëxpliciteerd en medio 2020 herijkt (thema's toezichtvisie en toekomst Bo-Ex zijn uitgebreid aan bod gekomen tijdens een tweedaagse bijeenkomst). De RvC vervult verder een actieve rol op de wijze waarop zij verder haar maatschappelijke rol pakt. De bestuurder en ook MT leden klankborden regelmatig met individuele RvC leden en (al dan niet afvaardiging van) RvC leden zijn ook aanwezig bij themabijeenkomsten. De RvC jaagt zelf soms thema's aan (het acquireren van schaarse gronden, sturen op hoogste duurzaamheidsopbrengst per euro, bredere huurdersparticipatie).

Bestuurder en raad geven gezamenlijk vorm aan de missie van Bo-Ex en zetten zich gezamenlijk in voor de volkshuisvestelijke ontwikkeling van de gemeente Utrecht en het wonen van haar huurders in de stad. In de visie op bestuur en toezicht is vastgelegd dat de raad de bestuurder beoordeelt op prestaties en de totstandkoming daarvan. Expertise van de RvC-leden wordt proactief ingezet om waar mogelijk klankbord en adviseur te zijn voor de bestuurder en de organisatie bij strategische overwegingen, vraagstukken en dilemma's. Ook houdt de raad voeling met belanghouders van de bestuurder, primair de relatie met de huurders (tot aan het laatste jaar) en ziet toe op de kwaliteit van de organisatie. De RvC wordt door de bestuurder geïnformeerd over huurdersopvattingen. De raad stelt zich, met het oog op haar rol als toezichthouder, terughoudend op in het zelf benaderen en betrekken van belanghouders van Bo-Ex. Hoewel de commissie de striktheid van de opvatting niet persé deelt, is er wel goed over nagedacht en doet de RvC er veel aan om zich te laten informeren.

De RvC heeft voorgaande jaren daarentegen wel regulier contact gehad met STOK. Het laatste jaar heeft de RvC bewust en in samenspraak met de directeur-bestuurder gekozen om afstand te houden van de situatie rondom de huurdersorganisatie. Naar het oordeel van de commissie past deze rol bij de taak van de RvC. De situatie was dusdanig geëscaleerd, dat bemiddeling van de RvC geen meerwaarde had. Wel kwam de relatie met STOK regelmatig terug tijdens de RvC-vergaderingen met de directeur-bestuurder, met name omdat dit een groot risico voor de corporatie is. De raad heeft er tevens op gestuurd om bredere participatie te stimuleren.

Vanuit zijn rol heeft de RvC een kritische houding tegenover de bestuurder. De commissarissen hebben vanuit hun rol oog voor de wensen van huurders, woningzoekenden en maatschappelijke partners. De afgelopen visitatieperiode heeft de RvC naar een aantal leidende onderwerpen gekeken waaronder de voortgang en actualisatie van het ondernemingsplan, nieuwbouw en acquisitie van gronden, de financiële reikwijdte van de corporatie en de renovatie van complex 507. Ook ondersteunt de RvC de bestuurder door onder andere het aandragen van trends en ontwikkelingen die van impact kunnen zijn op zowel de huisvesting en huurders, als de Bo-Ex organisatie. Aansluitend voert de RvC regelmatig klankbordgesprekken met het bestuur en het managementteam waarin vanuit het kennisgebied van de commissarissen naar de leidende onderwerpen wordt gekeken.

Medio 2020 heeft de raad een tweedaagse bijeenkomst gehad met de bestuurder. Tijdens deze tweedaagse training is onder andere de samenwerking tussen de RvC, bestuurder en organisatie verder verdiept, hebben RvC en bestuurder trends en ontwikkelingen besproken die de taak van woningcorporaties beïnvloeden, is de rol van de RvC in relatie tot belanghouders uitgelicht, zijn belangrijke en toekomstige vraagstukken behandeld en zijn de besturingsfilosofie en toezichtsvisie besproken. Op basis van de tweedaagse training is de toezichtsvisie van de RvC, stammend uit 2015, geüpdatet.

Wat betreft contacten met huurdersvereniging STOK had de RvC één keer per jaar overleg. Rond de periode van de crisis met STOK heeft de RvC met hen om tafel gezeten. Enkele maanden terug heeft de RvC kennisgemaakt met een groep initiatiefnemers die samen met Bo-Ex wil onderzoeken naar de mogelijkheden van een bredere huurdersvertegenwoordiging. Ook heeft de RvC gemiddeld twee keer per jaar een gesprek met de OR. Mede door externe omstandigheden zoals COVID-19, maar ook door de ontstane situatie met STOK hebben de overleggen het laatste anderhalve jaar stilgelegen of op een laag pitje gestaan. Met de OR is overleg nu weer opgepakt. Af en toe (meer incidenteel) heeft de RvC een gesprek met een wethouder.

Hoewel de Raad zich om moverende redenen bewust terughoudend opstelt in het zelf onderhouden van contact met externe belanghouders, wil de visitatiecommissie in overweging meegeven in ieder geval het contact met de huurders actiever te gaan onderhouden (zowel via de formele huurdersvertegenwoordiging en breder ook via bijvoorbeeld een afvaardiging van bewonerscommissies of andere groepen bewoners). De reden hiervoor is dat de RvC huurdersvertegenwoordiging belangrijk vindt, terwijl het functioneren van de formele huurdersvertegenwoordiging al jarenlang moeizaam gaat (en wisselt in de tijd), als dat er toch meer dan gemiddeld nog ontevredenheid is bij huurders (t.a.v. prestaties, maar ook t.a.v. omgaan met klachten en communicatie).

### 4.3 De beoordeling over de externe legitimering en openbare verantwoording

Bij externe legitimering beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie de belanghebbenden betreft bij beleidsvorming, in hoeverre er sprake is van een dialoog over de uitvoering van het beleid. De corporatie geeft inzicht in de realisatie van de beleidsdoelstellingen en communiceert hierover met relevante belanghebbenden. Externe legitimatie en Openbare verantwoording zijn de twee meetpunten.

De commissie beoordeelt het onderdeel Externe legitimatie en Verantwoording met gemiddelde van een 7,0

#### 4.3.1 Externe legitimatie

*De commissie beoordeelt het onderdeel Externe legitimatie met het cijfer 7.*

De corporatie voldoet aan het ijkpunt voor een 6, dat wil zeggen dat zij voldoet aan de eisen van de Governancecode en de Overlegwet. Ten opzichte van het ijkpunt kent de commissie één pluspunt toe, vanwege:

Bo-Ex betreft actief belanghebbenden bij haar toekomst en besluitvorming rond belangrijke projecten. In het nieuwe ondernemingsplan stelt zij de huurder voorop en heeft met inbreng van belanghouders expliciet de keuze gemaakt zich als corporatie te focussen op Utrecht. Behoeften en wensen van belanghebbenden worden aantoonbaar meegenomen in het strategisch beleid. Afgelopen jaar was naar aanleiding van de inbreng van belanghouders geen sprake van huurverhoging en is de inkomensafhankelijke huur niet doorgedaan. Rond grote renovatieprojecten worden bewoners actief betrokken.

Bo-Ex zet steeds meer in op samenwerking met belanghebbenden en betreft belanghebbenden ook actief bij beleidsbeslissingen. Ten tijde van het opstellen van de Ondernemingskoers is een extern bureau ingeschakeld om de (maatschappelijke) opgaven te verkennen, te bespreken en nader te duiden een en

ander tezamen met het Managementteam, RvC, STOK en de bewonerscommissies. Aan de voorkant is er ook een belanghebbendenbijeenkomst georganiseerd met onder andere huurders en ten tijde waarvan is gesproken over een aantal maatschappelijke thema's. Daarnaast zijn rond thema's busritten met medewerkers, RVC en leden van bewonerscommissies georganiseerd. Belanghebbenden zijn uitgenodigd voor sessies rondom beleidsvorming en input wordt meegenomen in het schrijven van beleid. Dit proces wordt door belanghebbenden als prettig en constructief ervaren.

Toch merkt de visitatiecommissie op dat bovenstaande niet door alle belanghebbenden zo wordt ervaren. Met name bewonerscommissies hebben het gevoel dat zij onvoldoende worden gehoord en meegenomen in de beleidsvorming. Hoewel bewonerscommissies wel waren uitgenodigd voor de sessies en een deel ook daadwerkelijk heeft deelgenomen, kon een substantieel deel zich de betrokkenheid bij deze sessie niet meer herinneren. Ook merkten we bij enkele bewonerscommissies dat zij het liefst rechtstreeks vaker contact hebben over beleid. Dit kan te maken hebben met de situatie rond STOK en dat huurdersvertegenwoordiging via dat kanaal vastliep (en zij via STOK dus ook geen inbreng konden hebben). Dat neemt niet weg dat er daadwerkelijk behoefte lijkt aan bredere huurdersvertegenwoordiging. Dit past binnen een landelijke ontwikkeling waar steeds meer gezocht wordt naar alternatieve vormen van huurdersparticipatie (met behoud van de formele huurdersvertegenwoordiging). Bo-Ex heeft huurdersparticipatie voor de komende jaren hoog op de agenda heeft staan.

Bo-Ex heeft de resultaten die uit het ondernemingstraject naar voren zijn gekomen, teruggekoppeld aan belanghouders. Dit betrof een centraal georganiseerde bijeenkomst met een diversiteit aan belanghouders. Veel bewonerscommissies konden dit zich niet meer herinneren. De commissie geeft Bo-Ex in overweging mee om de terugkoppeling van dit organisatie brede beleid wellicht beter tot zijn recht komt in meerdere kleinere bijeenkomsten. Dan kan qua informatievoorziening (geven en nog deels ophalen) meer maatwerk worden geboden en komen belanghouders beter tot hun recht.

### 4.3.2 Openbare verantwoording

*De commissie beoordeelt het onderdeel Openbare verantwoording met het cijfer 7.*

Bij dit onderdeel vindt de toetsing plaats of de gerealiseerde prestaties van de corporatie vermeld staan in een openbare publicatie, en of belangrijke wijzigingen worden toegelicht. De corporatie voldoet aan het ijkpunt. Ten opzichte van het ijkpunt kent de commissie één pluspunt toe:

Bo-Ex gebruikt diverse online en offline kanalen om haar huurders op de hoogte te houden van de voortgang van projecten en ontwikkelingen binnen de corporatie. Ook alle jaarverslagen in de visitatieperiode zijn op een duidelijke manier opgebouwd en geven een goed beeld van de prestaties en strategische overwegingen van Bo-Ex.

Bo-Ex gebruikt diverse kanalen – online en offline – om openbare verantwoording af te leggen over haar presteren. Op de website wordt onder andere de ondernemingskoers en de jaarverslagen gepubliceerd. Hiermee geeft de corporatie op een transparante wijze inzicht in haar missie, ambities en doelstellingen. Daarnaast publiceert de corporatie vier keer per jaar een wijkgerichte online nieuwsbrief op haar website en brengt zij twee keer per jaar het huis-aan-huis bewonersblad 'Thuis' uit waar onder andere ingegaan wordt op de thema's prettig wonen, financiën en regelgeving en duurzaamheid en innovatie. Ook houdt Bo-Ex haar belanghebbenden op de hoogte van projecten via sociale mediakanalen als LinkedIn, Facebook en Twitter.

Als gevolg van de ingezette nieuwe Ondernemingskoers heeft Bo-Ex haar beleid nadrukkelijk extern geprofileerd via de website, sociale media en nieuwsbrieven.

<i>Perspectief</i>	<i>Beoordeling volgens meetschaal</i>		<i>Gemiddeld cijfer</i>	<i>Weging</i>	<i>Eindcijfer per perspectief</i>
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming	7,0	7,0	33%	<b>7,0</b>
	Prestatiesturing	7,0			
Maatschappelijke rol RvC			7,0	33%	
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie	7,0	7,0	33%	
	Openbare verantwoording	7,0			

Tabel 5: beoordeling Governance



# Deel 3 Bijlage



## Bijlage 1: Gerealiseerde prestaties

PA 2018 | Prestatieafspraken 2018 – 2022 Gemeente Utrecht, Bo-Ex en STOK

PA 2019 | Prestatieafspraken 2019 – 2023 Gemeente Utrecht, Bo-Ex en STOK

PA 2020 | Prestatieafspraken 2020 – 2022 Gemeente Utrecht, Bo-Ex en STOK

Thema 1: Betaalbaarheid	
Opgaven	Prestaties
<p>De huurverhoging voor de primaire en secundaire doelgroep is in 2018, 2019 en 2020 gemiddeld maximaal inflatievolgend.</p> <p><u>PA 2018, 2019 en 2020</u></p>	<p>De huurverhoging voor de primaire doelgroep van Bo-Ex bedroeg in 2016 en 2017 0%.</p> <p>In 2018 tot en met 2020 bedroeg de huurverhoging voor de primaire doelgroep respectievelijk 1,4%, 1,6% en 2,6%. Daarmee is de huurverhoging voor de primaire doelgroep gemiddeld genomen maximaal inflatievolgend.</p> <p>Bo-Ex is van mening dat huurders uit de middengroep een meer marktconforme huurprijs moeten betalen. Daarom heeft Bo-Ex gebruik gemaakt van de wettelijke mogelijkheid om de huurprijs in de periode 2016 tot en met 2020 te verhogen met respectievelijk 4,6%, 4,3%, 5,4%, 5,6% en 6,6%. In 2019 en 2020 vanwege de betaalbaarheid gekozen voor matiging van de inkomensafhankelijke huurverhogingen, door een extra aftoppingsgrens in te stellen en bij huren boven die grens geen inkomensafhankelijke huurverhoging te vragen.</p>
<p>Uitgangspunt voor Bo-Ex is dat minimaal 70% van alle aangeboden sociale huurwoningen onder de tweede aftoppingsgrens zit en dat minimaal 58% van alle aangeboden sociale huurwoningen onder de eerste aftoppingsgrens zit.</p> <p><u>PA 2018 t/m 2020</u></p>	<p>In alle jaren gedurende de visitatieperiode heeft Bo-Ex minimaal 70% van haar sociale huurwoningen aangeboden onder de tweede aftoppingsgrens.</p>
<p>Bo-Ex is voornemens om de inkomensafhankelijke huurverhogingen te continueren.</p> <p>Indien Bo-Ex besluit de inkomensafhankelijke huurverhogingen toe te passen, bestemt Bo-Ex de hieruit voortvloeiende middelen aan projecten uit het bijgevoegde productieprogramma.</p>	<p>Bo-Ex heeft gedurende de visitatieperiode de inkomensafhankelijke huurverhoging gecontinueerd. Middelen die hieruit voortvloeien zet Bo-Ex in voor haar productieprogramma.</p>



<p><u>PA 2018 t/m 2020</u></p>	
<p>STOK en Bo-Ex gaan in 2018 onderzoeken wat de mogelijke relatie is tussen inkomensafhankelijke huurverhogingen en de concentratie van inkomens.</p> <p><u>PA 2018</u></p>	<p>Met de huurdersorganisatie STOK is in 2018 overleg gevoerd over het beleid bij de jaarlijkse huurverhoging. STOK was 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.</p>
<p>Bo-Ex levert maatwerk voor huishoudens die financieel in de knel komen via de coulanceregeling. Bo-Ex zal STOK toelichten wat de coulanceregeling inhoudt en op welke manier er hier maatwerk op wordt geleverd.</p> <p><u>PA 2019 en PA 2020</u></p>	<p>In 2020 hebben zo'n 60 huurders zich gemeld met betalingsproblemen die direct verband met houden met een inkomensterugval door de COVID 19 maatregelen. Dit betrof voornamelijk ZZP'ers. Bo-Ex heeft individueel maatwerk toegepast. Dat kan zijn van tijdelijk helemaal geen huur betalen, of een deel van de huur betalen en daarna terugbetaling via een (coulante) regeling. Uitgangspunt is bij iedereen eenduidig geweest; geen kwijtschelding of permanente verlaging of korting.</p>
<p>In de loop van 2019 zal de pilot huurmatiging ("U-pas regeling") op STUW-niveau geëvalueerd worden. Afhankelijk van de uitkomsten uit de evaluatie wordt besloten of de regeling doorgaat en tegen welke condities.</p> <p><u>PA 2019</u></p> <p>De U-pas regeling (pilot huurkorting) wordt permanent gemaakt. Verdere uitwerking hiervan zal worden afgestemd via de Stuurgroep Huren.</p> <p><u>PA 2020</u></p>	<p>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 het bezit zijn van een U-pas, een huurkorting te verlenen tot de aftoppingsgrens. De pilot duurde in eerste instantie twee jaar en liep van 2017 tot september 2019. De pilot is verlengd tot 1 januari 2021 waarna de tijdelijke huurkorting voor bestaande gebruikers van de regeling omgezet in een definitieve huurverlaging. Daarmee is ook een definitief einde gekomen aan de pilot.</p>
<p>Bo-Ex onderzoekt de mogelijkheden om, door gebruik te maken van de 10% vrije toewijzingsruimte, in kwetsbare wijken woningen met voorrang toe te wijzen aan woningzoekenden met een inkomen boven de inkomensgrens voor sociale huur.</p> <p><u>PA 2020</u></p>	<p>In 2020 mocht Bo-Ex 10% van de vrijgekomen huurwoningen vrij toewijzen. Overigens is dit een tijdelijke regeling die liep tot 1 januari 2021. Sindsdien gelden weer de regels die vóór 1 juli 2015 ook golden: minimaal 90% van de vrijgekomen sociale huurwoningen wordt toegewezen aan huishoudens met een inkomen onder de aftoppingsgrens.</p>
<p><b>Beoordeling: 7,0</b></p>	

## Thema 2: Beschikbaarheid

Opgaven	Prestaties
<p>De sociale voorraad van Bo-Ex groeit in de periode 2018 t/m 2022 met 124 woningen, de kernvoorraad, die daarbinnen valt, neemt af met 100 woningen.</p> <p><u>PA 2018</u></p> <p>De sociale voorraad van Bo-Ex groeit in de periode 2019 t/m 2023 met 138 woningen. De kernvoorraad, die daarbinnen valt, neemt af met 390 woningen. Ten opzichte van de vorige afspraken is het renovatieproject Rembrandtkade toegevoegd.</p> <p><u>PA 2019</u></p>	<p>In 2018 had Bo-Ex een sociale woningvoorraad van 8.733 woningen. In 2019 was dit 8.806 en in 2020 8.656. Dat is een afname van 77 woningen.</p>
<p>Mede op aandringen van STOK zal de huidige verkoopvijver van Bo-Ex in 2018 en 2019 worden gezien en zal worden bekeken of het aantal verkopen kan worden verkleind. Een eventuele verkleining van de verkoopvijver zal tegen de gegeven financiële ontwikkelingen (de verwachtingen en de risico's) moeten worden afgewogen. Daarnaast speelt mee dat het in een aantal gevallen gaat om woningen die tot een restplukje in een complex behoren, die Bo-Ex bij mutatie wil verkopen.</p> <p><u>PA 2018 en PA 2019</u></p>	<p>De verkoopvijver is in 2019 geactualiseerd en uitgebreid. Bo-Ex heeft hierin, ondanks de toch verschillende belangen, als STUW-corporaties de samenwerking in opgezocht. In een extra gezamenlijk bestuurlijk overleg zijn de corporaties en de gemeente Utrecht tot de oplossing gekomen van een addendum bij de prestatieafspraken waarbij wordt aangetoond dat de verkopen daadwerkelijk leiden tot meer nieuwbouw en zijn criteria geformuleerd waaronder de corporaties verkopen. Overigens heeft STOK dit niet mede ondertekend.</p>
<p>Op Rijnvliet (Leidsche Rijn) zal Bo-Ex naar verwachting 175 eengezinswoningen gaan opleveren de komende jaren.</p> <p><u>PA 2018</u></p> <p>Bo-Ex verwacht in 2020 82 woningen op te leveren in Rijnvliet. Verder heeft Bo-Ex in 2020 nieuwbouwprojecten in de gemeente Utrecht in voorbereiding. In totaal gaat het</p>	<p>In 2018 is Bo-Ex gestart met de bouw van 30 woningen in Rijnvliet en 99 woningen in Hoge Weide. In 2018 zijn 16 woningen van Rijnvliet opgeleverd. In 2019 zijn nog eens 58 woningen opgeleverd en in 2020 32 woningen.</p> <p>Bo-Ex heeft de bouw van 428 woningen in voorbereiding. Daarnaast is een tender gewonnen voor de afname van 50 sociale huurwoningen in 2022. In het sloop/nieuwbouwplan aan de Reitdiepstraat dat oorspronkelijk bestond uit 84 woningen zijn nu 156 woningen opgenomen. Voor Ivoordreef is de ambitie</p>

<p>om 511 sociale huurwoningen over de periode 2020-2024: Reitdiepstraat (148, waarvan 67 vhe extra tov oude situatie), Ivoordreef (100 sociale huurwoningen), Rijnvliet fase 3 (71), Rijnvliet fase 4 (17) en Rijnvliet fase 5 (35).</p> <p><u>PA 2020</u></p>	<p>om 100 sociale huurwoningen te realiseren. In 2020 is dit aantal fors verhoogd naar 159 woningen.</p>
<p>Bo-Ex verkoopt in 2019 maximaal 30 woningen; deze verkopen staan in dienst van een verbetering van de balans in de stad. Dat betekent in principe geen verkopen in de Binnenstad en Oost en bijvoorbeeld wel in Overvecht.</p> <p><u>PA 2019</u></p>	<p>Bo-Ex heeft in 2019 20 appartement woningen verkocht.</p>
<p>Bo-Ex hanteert een voorraadbeleid waarbij bij mutatie tenminste 70% van de aangeboden woningen in de kernvoorraad sociale huurwoningen zit.</p> <p><u>PA 2020</u></p>	<p>In 2019 is het voorstel voor de aanpassing van het streefhuurbeleid vastgesteld. Doel van het nieuwe beleid was om de secundaire doelgroep meer kans te bieden op een woning. Nadat het beleid begin 2020 geïmplementeerd is, bleek later in het jaar uit de cijfers dat Bo-Ex achterbleef bij haar doelstelling (en prestatieafspraken) om tenminste 70% van de toewijzingen te doen aan de primaire doelgroep. Het aandeel toewijzingen aan de secundaire doelgroep daarentegen steeg harder dan gewenst. Uit analyse bleek dat het nieuwe streefhuurbeleid één van de oorzaken van deze ongewenste ontwikkeling is: teveel woningen hebben door het nieuwe beleid een streefhuur boven de aftoppingsgrenzen gekregen.</p> <p>Eind 2020 heeft Bo-Ex afgesproken om de streefhuren op complexniveau te bekijken en waar nodig te herzien om tot een betere verhouding te komen tussen aanbod voor de primaire en secundaire doelgroep. De eerste stappen daarin zijn inmiddels gezet.</p>
<p>Om alle geplande nieuwbouwactiviteiten te kunnen uitvoeren is Bo-Ex voor de jaren 2021-2024 afhankelijk van voldoende bouwlocaties. Bo-Ex is in nauw contact met de gemeente en andere grondbezitters om nieuwe locaties te verwerven.</p> <p><u>PA 2020</u></p>	<p>Bo-Ex richt zich in eerste instantie op eigen locaties (Reitdiepstraat en Ivoordreef) en de bouwlocaties in Leidsche Rijn die reeds in ontwikkeling zijn, omdat Bo-Ex daar het snelst tot bouw kan komen.</p> <p>Verder heeft Bo-Ex met een consortium in Leidsche Rijn Centrum een tender gewonnen waar in 2022 50 sociale huurwoningen worden afgenomen. Ook is Bo-Ex in STUW-verband in gesprek met de gemeente Utrecht over het afnemen van sociale huurwoningen op grote inbreidingslocaties Merwedekanaalzone en</p>

	Beurskwartier. Voor Bo-Ex gaat het hier om circa 500 woningen.
Bo-Ex heeft mogelijke locaties op het oog om te komen tot uitruil van bezit, dan wel locatie, met beleggers en ontwikkelaars. Bo-Ex onderzoekt wat er op deze locaties mogelijk. De gemeente vervult waar mogelijk en wenselijk een verbindende en bemiddelende rol naar partijen met grondpositie en ontwikkelvoornemens binnen Utrecht.  <u>PA 2020</u>	Bo-Ex heeft woningruil gerealiseerd met studentenhuisvester SSH. Bo-Ex heeft 668 vhe's geruild, waarvan 493 studenteneenheden en 129 parkeerplaatsen voor 376 vhe's van SSH, bestaande uit voornamelijk meergezinswoningen. Met deze uitruil is Bo-Ex er netto 334 zelfstandige woningen op vooruit gegaan.
Bo-Ex is terughoudend met verkopen en koppelt de verkoop van woningen aan de uitbreiding van de woningvoorraad. In het meerjarenprogramma wordt rekening gehouden met de verkoop van ongeveer 20 woningen per jaar. Bo-Ex stelt komend half jaar een nieuwe portefeuillestrategie op, dat leidt tot een transitieplan, waarbij ook wordt onderzocht of middelen vrij gemaakt kunnen worden, anders dan verkoop van woningen met een hoge WOZ waarde. Het transitieplan wordt ook met gemeente en STOK besproken.  <u>PA 2020</u>	Bo-Ex heeft een nieuwe portefeuillestrategie opgesteld waarin het haar wensportefeuille heeft vastgesteld. Hierin benoemt Bo-Ex dat het verkoopbeleid overeenkomstig is met het jaarplan 2020 en de vastgestelde meerjarenbegroting. Door een versoepeling in de financiële voorwaarden ICR en LtV heeft Bo-Ex verkoop als minder noodzakelijk gemarkeerd. Dit betekent dat het verkoopprogramma voor de komende jaren wordt gereduceerd tot woningen met een uitzonderlijk hoge WOZ waarde. Dit om de voorraad op peil te houden en niet achteruit te gaan in voorraad. Zodra de nieuwbouwproductie toeneemt boven wat momenteel is ingecalculeerd in de meerjarenbegroting, kunnen de verkopen weer toenemen.
Bo-Ex biedt doorstromers voorrang bij de verkoop bij sociale huurwoningen. Om doorstroming te bevorderen zet Bo-Ex ook in 2020 een verhuisadviseur in.  <u>PA 2020</u>	Bo-Ex heeft vrijwel alle complexen opengesteld voor de doorschuifregeling. Dit betekent dat als er in doorschuifcomplex (een fysiek gebouw tussen 2 buitenspouwmuren) een woning wordt aangeboden, de woningzoekenden die in datzelfde gebouw wonen en op de advertentie reageren, voorrang hebben. Deze voorrang geldt alleen als mensen naar een even grote of een kleinere woning binnen het complex verhuizen.
Bo-Ex, Gemeente en STOK onderschrijven de inzet van de inkomensafhankelijke huurverhoging als middel om doorstroming te bevorderen. Gemeente en Bo-Ex onderzoeken de mogelijkheden en haalbaarheid	De inkomensafhankelijke huurverhoging, als onderdeel van de prestatieafspraken, is niet door STOK ondertekend.  Bo-Ex probeert met verschillende regelingen, in STUW verband, de doorstroming te bevorderen. Een van de belangrijkste mogelijkheden is om de inschrijfduur voor 75% te behouden na het aanvaarden van een sociale huurwoning. Om de kans op een woning voor

<p>van aanvullende inzet van instrumenten.</p> <p><u>PA 2020</u></p>	<p>jongeren, die nog geen lange wachttijd hebben kunnen opbouwen, te vergroten is afgesproken dat er meer woningen worden verloot. Daarnaast zijn er de regelingen voor de bevordering van doorstroming van senioren:</p> <p>a. De verhuisadviseur: wordt in 2019 voor 1 jaar gecontinueerd.</p> <p>b. De voorrangsregeling: wordt gecontinueerd.</p> <p>c. Financieel: senioren kunnen bij doorstroming nieuwe (kleinere) woning huren waarbij de huurprijs van de nieuwe woning maximaal € 50 hoger is dan die van de achtergelaten woning.</p>
<p>Bo-Ex houdt het aantal nultreden woningen bij wanneer er sprake is van mutatie. Verder onderzoekt Bo-Ex hoe zij het aandeel nultreden woningen in haar huidige bezit inzichtelijk kan maken.</p> <p><u>PA 2020</u></p>	<p>Zover bekend bij de commissie heeft Bo-Ex deze afspraak nog niet vervuld.</p>
<p><b>Beoordeling: 6,0</b></p>	

## Thema 3: Duurzaamheid

Opgaven	Prestaties
<p>Bo-Ex brengt de gemiddelde energie-index van het woningbezit terug naar gemiddeld 1,3 in 2020. Daarbij is rekening gehouden met een zeer beperkt energie efficiency winst in complex 507.</p> <p><u>PA 2018 t/m 2020</u></p>	<p>Bo-Ex heeft het doel om gemiddeld een energie-index van 1,3 te hebben in 2020, niet behaald. In 2020 komt de woningvoorraad gemiddeld uit op een energie-index van 1,42 (label C). Redenen hiervoor zijn het niet behalen van een draagvlakmeting bij een renovatieproject en de vertraging van andere renovatieprojecten, mede door COVID-19.</p> <p>Het betreft hier Rembrandtkade, Lombok, Kanaleneiland zuid en Henriëttedreef. In 2020 zijn de renovaties gestart met een totaal van 495 woningen. Renovatie Alexander de Grotelaan (96 woningen) is verschoven naar april 2021. Van de renovaties in uitvoering is een deel van de woningen opgeleverd: 78 woningen in Lombok zijn opgeleverd met een index van 1,09, (energielabel A); 9 woningen Rembrandtkade en 58 woningen Henriëttedreef zijn opgeleverd, maar daarvan wordt het energielabel opgenomen en afgemeld in 2021 vanwege de nieuwe rekenmethodiek NTA 8800.</p>
<p>Bo-Ex heeft een plan in uitvoering om tot 2020 op 1.000 woningen zonnepanelen te leggen. Deze zonnepanelen zullen gaan bijdrage aan een verbetering van de energie-index.</p> <p>Bo-Ex zal zich inspannen om in goed overleg en door goede informatie en communicatie de deelname onder de bewoners zo hoog mogelijk te laten zijn. De voortgang daarvan wordt in het reguliere overleg met STOK besproken.</p> <p><u>PA 2018 t/m 2020</u></p>	<p>Bo-Ex heeft anno 2020 op 603 woningen zonnepanelen gelegd. Dit project wordt in 2021 voortgezet. Reden voor de vertraging ligt bij de moeizame start door te weinig capaciteit bij de opdrachtnemer, een te smalle selectie van complexen en COVID-19.</p>
<p>Bij alle nieuwbouw is sprake van A++ (energieneutraal).</p> <p><u>PA 2018</u></p> <p>Uitgangspunt voor nieuwbouw is minimaal BENG1/ NOM</p> <p><u>PA 2019 en PA 2020</u></p> <p>Bo-Ex renoveert naar minimaal label A en hanteert daarbij het</p>	<p>In 2020 heeft Bo-Ex zich voorbereid op het verlaten van de EPC als meetinstrument voor de energieprestatie van woongebouwen en de overgang op BENG.</p> <p>Bij renovatie richt Bo-Ex zich op het verlagen van de energielasten en daarmee de woonlasten van haar huurders. Betaalbaarheid van woningen staat voorop.</p> <p>Bij alle projecten waar Bo-Ex mee bezig is, van renovatie tot planmatig onderhoud, denkt de</p>

<p>uitgangspunt dat de gemiddelde besparing op energielasten hoger is dan de huurverhoging. Ook zijn de renovatie no-regret richting toekomstige aardgasvrij-plannen.</p> <p><u>PA 2020</u></p>	<p>corporatie na over de aanpak en dat dit in de toekomst verdere verduurzamingsmaatregelen niet in de weg staat. Een voorbeeld hiervan is de participatie in de isolatie uitdaging samen met Mitros en Portaal. Hierbij is de markt uitgedaagd om te komen met een innovatief isolatieproduct, waarmee tegen minder kosten (integraal bekeken), dunner materiaal en minder werkoverlast voor de huurder de woning geschikt wordt voor lage temperatuur verwarming. Dit wordt ook wel de no-regret aanpak in investeringsvoorstellen genoemd.</p>
<p>Bo-Ex deelt ook de ambitie om alle woningen van het gas af te koppelen, om te beginnen Overvecht Noord. Bo-Ex participeert in de projectgroep "Overvecht Noord van het gas los".</p> <p>Samen met de andere Utrechtse corporaties werkt Bo-Ex het spoor om het corporatiebezit in Overvecht Noord van het gas los te krijgen verder uit. Hierbij wordt gezocht naar aansluiting op de natuurlijke momenten, zoals bij een mutatie, renovatie of grootschalig onderhoud.</p> <p><u>PA 2018 t/m 2020</u></p>	<p>In 2018 is Bo-Ex betrokken geraakt bij het project Overvecht Noord aardgasvrij, een programma om van Overvecht Noord de eerste gasvrije wijk van Utrecht te maken. Hiervoor is Bo-Ex in 2018 gestart met het afkoppelen van gas in woningen in één van haar complexen in Overvecht Noord. Tot 2019 zijn er in totaal 19 woningen afgekoppeld van het gas.</p>
<p>Bo-Ex zal STOK betrekken bij het opstellen van een routekaart naar energie neutraliteit.</p> <p><u>PA 2018 en PA 2019</u></p>	<p>Vertegenwoordigers van Bo-Ex en STOK participeren in de werkgroep energie en duurzaamheid. In deze werkgroep staan thema's rondom de verduurzaming van de woningvoorraad centraal.</p> <p>In juni 2018 is door de Woonbond een presentatie gegeven over hun routekaart naar CO2-neutraal. STOK en Bo-Ex willen deze routekaart gezamenlijk invullen. In 2019 zijn drie bijeenkomsten georganiseerd waarin Bo-Ex samen met STOK en de Woonbond aan de slag is gegaan met de routekaart.</p>
<p>Bo-Ex spant zich in om te komen tot experimenten circulair bouwen, die een eerste bijdrage leveren aan de doelstelling om Utrecht tot een compleet circulaire stad te maken (conform motie 2016/252). Voor deze experimenten is, in geval van renovatie, een financiële bijdrage mogelijk. Hiervoor wordt een gemeentelijke subsidie ingericht, speciaal bedoel voor</p>	<p>In het sloop/nieuwbouw project Ivoordreef, gestart in 2019, experimenteert Bo-Ex samen met Amvest en ERA Contour met de eerste basisbeginselen van de circulaire principes.</p> <p>In 2020 heeft Bo-Ex twee pilots circulair bouwen. Naast het project Ivoordreef, doet Bo-Ex ook ervaring op in circulair bouwen in het project Reitdiepstraat.</p> <p>In 2020 is de onderzoeksfase gestart waarin verschillende mogelijkheden worden onderzocht. Zo wordt er onderzocht welke elementen vanuit oogpunt</p>



<p>Utrechtse corporaties, met bijbehorende circulaire richtlijnen.</p> <p><u>PA 2019 en PA 2020</u></p> <p>Voor het thema circulair bouwen versterken Bo-Ex en de gemeente de huidige samenwerking, door het aantal voorbeeldprojecten en 13 experimenten te intensiveren. Dit zien we als opmaat naar een versnelling in 2023.</p> <p><u>PA 2020</u></p>	<p>van circulariteit herbruikbaar zijn, zoals gevelementen.</p> <p>Ook dient het onderzoek antwoord te geven op de vraag wat circulariteit financieel betekent. Daarbij wordt gezocht naar subsidiemogelijkheden, waardoor extra financiële mogelijkheden vrijkomen. De gemeente is nauw betrokken bij de ontwikkeling rondom circulair bouwen.</p>
<p>Bo-Ex merkt dat het aanbieden van de Energiebox stukt omdat alle complexen (bewoners) al eens zijn aangeschreven. Bo-Ex onderzoekt hoe de Energiebox effectiever kan worden ingezet, bijvoorbeeld door dit te koppelen aan natuurlijk momenten zoals renovatie. Inzet is om de aantallen minimaal gelijke te houden aan afgelopen jaar.</p> <p><u>PA 2020</u></p>	<p>Zover bekend bij de commissie heeft Bo-Ex deze afspraak nog niet vervuld. In 2020 is hier een principe afspraak over gemaakt.</p>
<p><b>Beoordeling: 7,0</b></p>	

## Thema 4: Woon(zorg)initiatieven

Opgaven	Prestaties
<p>Bo-Ex is bereid om bij nieuwbouw of renovatie een woonzorginitiatief te realiseren, als daar een geschikte locatie voor beschikbaar komt.</p> <p><u>PA 2018</u></p>	<p>In 2019 is een start gemaakt met het ontwikkelen van de mogelijkheden om een aantal wooncomplexen naar gemengd wonen op te schalen. Een mooi voorbeeld is het project Amerhof, tezamen met zorginstelling Lister. Het project is een pand waar zorgdragers en zorgvragers met en naast elkaar kunnen wonen.</p>
<p>De gemeente is eerste aanspraakpunt voor woonzorginitiatieven, coördineert hun verzoeken en wijst initiatieven door naar de Utrechtse corporaties. Bo-Ex is nog steeds bereid 'Rust en Reuring' (ouderen groep, CPO) mee te nemen in een ontwikkeling, bijvoorbeeld in de Merwede KanaalZone. Lister staat nog ingeboekt voor de nieuwbouw Reitdiepstraat.</p> <p><u>PA 2019</u></p>	<p>De focus van Bo-Ex ligt vooral op de 2 eigen sloop-nieuwbouwlocaties die we de komende jaren herontwikkelen. Daarnaast is Bo-Ex in gesprek met gemeente en marktpartijen. Mooie ontwikkeling daarin is dat er tussen de grondeigenaren van de Merwedekanaalzone en de gemeente een akkoord op hoofdlijnen is getekend. Samen met de andere Utrechtse corporaties is Bo-Ex met de gemeente in gesprek over het afnemen van sociale huurwoningen in de Merwedekanaalzone. Voor Bo-Ex gaat het hier om circa 500 woningen.</p>
<p>Conform het 'Plan van Aanpak huisvesting en ondersteuning kwetsbare doelgroepen' stelt Bo-Ex woningen beschikbaar voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- verhuur aan zorginstellingen ten behoeve van mensen die zijn aangewezen op professionele woonbegeleiding;</li> <li>- verhuur aan mensen die uitstromen uit de maatschappelijke opvang / beschermd wonen en vrouwenopvang. Dit proces verloopt via Beter Wonen.</li> </ul> <p><u>PA 2020</u></p>	<p>Bo-Ex werkt al jaren succesvol samen met zorginstelling Lister op het gebied van huisvesting, wonen en zorg. In 2020 is begonnen met het project gemengd wonen Amerhof. Binnen dit project worden woningen verhuurd aan de zorginstelling ten behoeve van de huisvesting van mensen die aangewezen zijn op professionele woonbegeleiding.</p> <p>Er loopt een onderzoek naar de samenwerking tussen woningcorporatie en Beter Wonen. Het onderzoek gaat specifiek over mensen die uitstromen en via Beter Wonen in een corporatiewoning komen te wonen. Het onderzoek doet aanbevelingen over de samenwerking tussen partijen en de begeleiding en processen rondom het moment van uitstroom. De Tussenvoorziening gaat samen met Portaal een voorstel maken voor "waakvlamzorg". Het idee is om dit net als bij totstandkoming van de begeleidingsovereenkomst aan te pakken met een compacte werkgroep vanuit Beter Wonen. Zij bereiden een opdrachtdocument voor zodat we hier als corporaties verder mee kunnen. Bo-Ex omarmt dit initiatief van harte.</p>
<p>Bo-Ex onderzoekt concrete mogelijkheden van gemengd wonen projecten in de bestaande woningvoorraad. Daarbij wordt in</p>	<p>Zorginstelling Lister en Bo-Ex werken al jarenlang succesvol samen op het gebied van huisvesting,</p>

<p>2020 concreet gekeken naar de Amerhof.</p> <p><u>PA 2020</u></p>	<p>wonen en zorg. In 2020 zijn wij met Lister aan een gemengd wonen project begonnen op de Amerhof.</p> <p>Met dit project kan Bo-Ex ervaring opdoen in het doelbewust gemengd wonen: mensen samenbrengen om met elkaar een woongemeenschap te vormen. We leveren daarmee een bijdrage aan de roep uit de samenleving en de politiek om meer gemengd wonen projecten te realiseren, en zo, door het versterken van de sociale samenhang, de veerkracht van wijken in stand te houden of te verbeteren.</p>
<p>De STUW corporaties hebben uitgesproken dat zij de taakstelling ten aanzien van statushouders, die de gemeente Utrecht van het rijk krijgt opgelegd, ook als hun taakstelling zien. Daarom zal er in de periode 2020 t/m 2022 (net als in voorgaande jaren) voldoende woonruimte ter beschikking worden gesteld, om deze doelgroep te huisvesten. Deze opgave zal in STUW-verband onderling verdeeld worden.</p> <p><u>PA 2020</u></p>	<p>Bo-Ex heeft in 2020 niet kunnen voldoen aan de taakstelling voor de huisvesting van 51 statushouders. De oorzaak hiervoor is dat het overgrote deel van de verzoeken om woonruimte afkomstig was van jongvolwassen statushouders, jonger dan 23 jaar, aan wie Bo-Ex enkel kleine en goedkope woningen kan toewijzen. Bo-Ex kreeg het afgelopen jaar te weinig van deze woningen beschikbaar om aan alle vraag te voldoen.</p>
<p><b>Beoordeling: 7,0</b></p>	

## Thema 5: Leefbaarheid

Opgaven	Prestaties
<p>De insteek voor 2018 zal zijn, dat waar er verzoeken voor zelfbeheer komen, een "ja" gegeven gaat worden. In het voorjaar 2018 wordt verder gekeken naar mogelijkheden om de interesse voor zelfbeheer te activeren en faciliteren. Uitgangspunt blijft wel, dat het initiatief bij bewoners zelf vandaan moet komen.</p> <p>Bo-Ex versterkt de inzet van medewerkers in de wijk en investeert daarmee in goed contact in de buurt en tussen buurtbewoners. Bo-Ex zet ook in op het ruimte bieden (in financiële en praktische zin) aan initiatieven van bewonerscommissies. bijvoorbeeld Toekomstclub 507 over een vergaande vorm van zelfbeheer. Randvoorwaarde hierbij is, dat de kosten van het zelfbeheertraject 'niet hoger uitvallen dan de gemiddelde kosten van het totale Bo-Ex bezit'.</p> <p><u>PA 2018 t/m 2020</u></p>	<p>Bo-Ex heeft in 2018 drie initiatieven rondom zelfbeheer van huurders gefaciliteerd. Ook is samen met STOK een (digitale) brochure met voorbeelden voor zelfbeheer en bewonersinitiatieven gemaakt. De website is aangevuld met informatie over mogelijkheden.</p> <p>Voor Complex 507, 353 woningen in Lombok, is in 2019 samen met de Toekomstclub 507 een intensief traject doorlopen om taken van Bo-Ex over te dragen naar de huurders in het kader van zelfbeheer. De plannen zijn in 2020 (tijdelijk) stil komen te liggen door twee oorzaken. Enerzijds is in 2020 de renovatie van het complex gestart en hadden zowel de Toekomstclub als Bo-Ex hun handen daaraan vol. Anderzijds bleek de btw-regelgeving de mogelijkheden te bemoeilijken. Eind 2020 zijn de gesprekken hervat en onderzoeken we verder wat wél mogelijk is, maar zijn ondertussen ook weer stilgevallen.</p>
<p>In 2019 richten de leefbaarheidsinterventies van Bo-Ex zich op:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- het schoon, heel en veilig houden van haar wooncomplexen en de directe omgeving;</li> <li>- het aanwezig en aanspreekbaar zijn in de wijken en buurten waar Bo-Ex woningen heeft zodat Bo-Ex pro-actief kan inspelen op leefbaarheidsvraagstukken;</li> <li>- het vroeg signaleren van individuele en sociale problemen bij huurders waarbij Bo-Ex kiest voor een pro-actieve aanpak in het voorkomen en oplossen van overlast en onrechtmatige bewoning, huurschulden en</li> </ul>	<p>Eind mei 2019 heeft het MT het beleid voor Leefbaarheid vastgesteld. Hierin is beschreven wat bij Bo-Ex wordt verstaan onder leefbaarheid en hoe Bo-Ex de leefbaarheid faciliteert en stimuleert. De complexbeheerders zijn (samen met de vaklieden) de dagelijkse ogen en oren in de wijk en hebben samen met de woonconsulenten een belangrijke rol bij leefbaarheid. Zij bewaken de woonomgeving op 'schoon, heel en veilig', maar zij signaleren ook (steeds vaker) sociale problematiek. Zij zijn daarnaast spil in het aanjagen van initiatieven in de buurt met als doel de sociale samenhang te versterken. De inzet bij deze projecten is langdurig en zeer intensief. De rol van de complexbeheerder gaat dus verder dan alleen het complex, wordt diepgaander en betreft de hele buurt. Daarom startte Bo-Ex met een nieuwe functie op dit gebied: de sociaal buurtbeheerder. Naast het sociaal buurtbeheer blijft er natuurlijk ook dagelijkse aandacht nodig voor het technische element van het</p>

<p>huisuitzettingen. Hierbij trekt Bo-Ex samen op met lokale maatschappelijke partners waaronder gemeente, politie, zorg- en welzijnsorganisaties, schuldhulpverlening en huurdersorganisaties.</p> <p>- het bevorderen van huurdersbetrokkenheid bij het (sociaal) beheer van hun woonomgeving. Hiervoor zetten de corporaties in overleg met de huurders een breed scala aan instrumenten in zodat zij aansluiten bij de wensen en behoeften van hun huurders op dit vlak. Zo ondersteunen zij mogelijk financieel initiatieven van huurders die binnen de wettelijke kaders vallen. Denk bijvoorbeeld aan activiteiten waarbij het ontmoeten en samenwerken van huurders centraal staat. Zoals een schoonmaakactie in de buurt of het aanleggen en onderhouden van groen.</p> <p><u>PA 2019 en PA 2020</u></p>	<p>complexbeheer vanuit het perspectief van schoon, heel en veilig. Het gaat hierbij dan om onder andere de controle van lampen in openbare ruimtes en zo mogelijk het vervangen hiervan, het toezicht op schoonmaakonderhoud/groenonderhoud en het lopen van algemene controlerondes. Dit beheer valt onder technisch complexbeheer.</p>
<p>Bo-Ex zal in 2019 € 104 per woning besteden aan leefbaarheid.</p> <p><u>PA 2019</u></p>	<p>Het aantal gespendeerde euro's aan leefbaarheid was in 2010 € 112 per woning en in 2020 €142.</p>
<p>Bo-Ex handhaaft hiertoe de inzet van haar complexbeheerders. Zij vervullen een rol als aanjager en verbinder in de wijk. Verbinding tussen bewoners en verschillende professionals. De complexbeheerders beschikken over een eigen werkplek in de hun wijk. In 2019 wordt voor 2 wijken in overleg met de bewoners een leefbaarheidsplan uitgewerkt.</p> <p><u>PA 2019</u></p>	<p>Een resultaat vanuit sociaal buurtbeheer is het project Buurtambassadeurs Zonor (Overvecht). Dit initiatief is tot stand gekomen door een samenwerking en initiatief van de sociaal buurtbeheerder van Bo-Ex en de gemeente. De Buurtambassadeurs zijn bewoners van de wijk. Ze lopen regelmatig een ronde in de buurt en in de verschillende complexen. Buurtbewoners kunnen de ambassadeurs opzoeken als ze verbeterpunten in de wijk zien. Ook ideeën om samen tot een leukere buurt te komen zijn welkom. De ambassadeurs hebben regelmatig contact met de sociaal buurtbeheerder van Bo-Ex om ideeën en feedback uit de buurt om te zetten naar acties waar bewoners bij betrokken kunnen worden en blijven.</p> <p>Het opstellen van een leefbaarheidsplan voor 2 wijken is niet gerealiseerd.</p>

<p>Bo-Ex faciliteert 2 initiatieven met als doel meer verbinding met betrokkenheid in de wijk.</p> <p><u>PA 2019</u></p>	<p>Bo-Ex heeft dit uitgevoerd. Zo is er bij het Rietveldcomplex in Hoograven een moestuin aangelegd. Dit werd een groot succes in de buurt: het startte met 5 gezinnen en tegen het eind van het jaar waren er nog 15 vrijwilligers bij gekomen. Vanuit sociaal buurtbeheer is dit initiatief begeleid en ondersteund. Het succes leidde tot de wens voor een grotere tuin. De sociaal buurtbeheerder heeft zich daarop ingezet om bij de gemeente een extra stuk gemeentegrond te krijgen. Dit is gelukt, waardoor meer mensen gebruik kunnen maken van de groenten uit de tuin. In dit voorbeeld heeft de sociaal buurtbeheerder van Bo-Ex de rol als aanjager en verbinder tussen de professionals en de buurtbewoners.</p>
<p><b>Beoordeling: 8,0</b></p>	

## Bijlage 2: Positionpaper

### Missie en Focus van Bo-Ex

In het voorjaar van 2019 is de ondernemingskoers van Bo-Ex 'Ruimte voor de huurder' vastgesteld. Dit motto mag breed worden opgevat. Het gaat over (meer) woningen voor woningzoekenden, maar ook over hoe we met de huurder om willen gaan. Over hoe we huurders, bewoners, ontvangen in hun woningen en hoe we hen tegemoet treden.

De missie is met de nieuwe koers niet gewijzigd. Die luidt: 'Bo-Ex biedt als Utrechtse woningcorporatie betaalbaar en goed wonen in een leefbare en prettige woonomgeving. Dit doen we vooral voor huishoudens met een bescheiden inkomen en huishoudens die om andere redenen aangewezen zijn op de sociale huursector.

Dat doen we in nauwe samenwerking met onze huurders, gemeente en andere samenwerkingspartners.'

### Beleidsdoelen

In de ondernemingskoers hebben we wel meer focus aangebracht en streven we een aantal algemene beleidsdoelen na, te weten:

- Bo-Ex kies voor Utrecht als haar werkgebied.
- Bo-Ex richt zich primair op de reguliere doelgroep, dit kunnen ook mensen zijn die in hun woning zorg of begeleiding ontvangen van andere partijen.
- Bo-Ex legt de focus op zelfstandige woningen.
- We richten ons op de doelgroep van beleid.
- Betaalbaarheid van onze woningen staat centraal.
- We streven naar gelijke slaagkansen voor de gehele doelgroep, met en zonder recht op huurtoeslag en we gebruiken de vrije toewijzingsruimte actief.
- We streven naar een maximum van 1/3de van de toewijzingen aan bijzondere doelgroepen
- We streven toewijzing van bijzondere doelgroepen na in alle wijken.
- Bo-Ex zoekt graag de rol van initiator of aanjager, met name op gebied van duurzaamheid en leefbaarheid. We maken daarin wel keuzes.
- Ons niet-DAEB vastgoed houden we aan indien en voor zover het dienend is aan onze missie.
- We zoeken actief de samenwerking met onze partners.

In ons en doen en laten, het maken van prestatieafspraken, de keuzes die we maken en de acties die we ondernemen vallen we steeds terug op bovenstaande doelen. In de afgelopen 2 jaar zijn diverse voorbeelden te noemen hoe we hier invulling aan hebben gegeven, zoals:

- In 2020 hebben we ons enige bezit in Nieuwegein afgestoten.
- In 2020 hebben we een groot aantal onzelfstandige eenheden geruild met studentenhuisvester SSH- Utrecht.
- In de gesprekken met de gemeente over de instroom van statushouders hanteren we de uitgangspunten zoals hierboven genoemd.
- Op het gebied van duurzaamheid lopen we voorop met de realisatie van de energieleverende hoogbouwflat aan de Henriëttedreef en de samenwerking met 4 andere corporaties in de Utrechtse Renovatieversneller.
- We zijn in 2020 een proef gestart m.b.t. de toewijzing aan hogere inkomens in Overvecht binnen de vrije ruimte. Dit wordt in 2021 voortgezet.



- We zijn in vele verbanden actief met partners. Zowel met diverse samenstellingen van collega-corporaties, in samenwerkingsverbanden met gemeente, netbeheerder, energieleveranciers, ontwikkelaars en aannemers maar ook met zorgpartijen en het wijknetwerk in de buurten.

Over het algemeen zijn we goed op weg om invulling te geven aan bovenstaande werkwijze en focus. De diversiteit van wijken is het grootste aandachtspunt omdat het aantal sturingsmogelijkheden hierin beperkt is en de opgave, met name op het gebied van bijzondere doelgroepen, groot. Wel hebben we ons verkoopprogramma (juist ook in de wijken met weinig sociale huur) tot vrijwel nihil teruggedrongen. In 2021 willen we ons streefhuurbeleid nader uitwerken om ook door middel van het huurbeleid een betere menging te kunnen realiseren.

## Ontwikkelambities Bo-Ex

In onze ondernemingskoers hebben we een 6-tal ontwikkelambities geformuleerd. In het jaarplan maken we die concreet om zo iedere keer een stap te zetten in de ontwikkeling. Het gaat om de volgende doelen:

### *We staan naast de huurder*

Dit, het verbeteren van de dienstverlening, is op dit moment het thema die de grootste prioriteit heeft. We hebben vooral aan de instrumentele kant de nodige maatregelen genomen, zoals het uitwerken van een dienstverleningsvisie, het inrichten van een huurderscontactcentrum en de implementatie van een huurdervolgsysteem. Het goed inrichten van de processen, de interne communicatie en houding en gedrag van de medewerkers vraagt tijd en energie. De KWH-cijfers zijn licht verbeterd, maar gezien onze ambitie nog onvoldoende. Komend jaar hebben we hier in ons jaarplan prioriteit aan gegeven.

### *We werken aan een inclusievestad*

Dit onderwerp gaat over gemengde wijken, participatie van bewoners, aansluiting van onze dienstverlening op laaggeletterden et cetera. We hebben hier de afgelopen jaren mooie stappen in gezet, onder andere door het verder uitbouwen van het werk van de sociaal buurtbeheerders, gericht op participatie en cohesie in de wijk. Wat momenteel specifiek aandacht vraagt is de inrichting van de participatie en inspraak op beleidsniveau.

Afgelopen jaar is de samenwerkingsovereenkomst met de huurdersbelangenvereniging STOK opgezegd. Inmiddels zijn we met 5 huurders die zich hebben aangemeld in gesprek om te komen tot een nieuwe interactieve vorm van huurdersparticipatie. Waarbij onze grote wens is om een breed huurdersgeluid te horen (en niet die van een enkeling) en huurders veel actiever te laten meedenken en meedoen. Doel van dit traject is óók om het bewustzijn van het belang van participatie binnen de organisatie veel nadrukkelijker neer te zetten.

### *We bieden de woonoplossing van de toekomst*

Het afgelopen jaar hebben we het strategisch voorraadbeleid vastgesteld, in lijn met onze koers. Hieruit komen de verkoop van het complex in Nieuwegein en de ruil met SSH voort. Onze focus ligt op de grote nieuwbouwpoging in Utrecht, die gezien de grote schaarste en de lange wachtlijsten volop aandacht heeft.

Invulling geven aan deze opgave is complex gezien het feit dat de gemeente amper grond heeft. Het vraagt van ons creativiteit en ondernemerschap. Dat lukt steeds beter en we trekken goed op met de andere corporaties in Utrecht, maar naar onze zin gaat het niet snel genoeg.

### *We schalen op in duurzaamheid*

Afgelopen jaar hebben we op basis van de vastgoedsoftware Luxs een zorgvuldige analyse gemaakt van ons vastgoed en de mogelijkheden tot CO<sub>2</sub>-reductie. Dit heeft ertoe geleid dat we onze ambitie en doelen uit onze ondernemingskoers hebben moeten bijstellen. CO<sub>2</sub>-neutraliteit in 2035 bleek op basis van de analyse

niet haalbaar. We houden nu 2050 aan in lijn met de stad (die ook de koers heeft bijgesteld van 2030 naar 2050) en de landelijke afspraken. We kiezen hiervoor in eerste instantie voor de grootste CO2-reductie per euro. Dat scenario is ook in onze begroting doorgerekend. Gasloos worden is voor Bo- Ex, zeker voor de korte en middellange termijn, geen doel op zich. Wel werken we mee met de pilot Gasloos Overvecht Noord van de gemeente.

We kiezen er bewust voor om naast beproefde duurzaamheidsoplossingen zoals isolatie en zonnepanelen ook innovatieve experimenten aan te gaan om de markt uit te dagen én om zelf ervaringen op te doen met de technieken die beschikbaar zijn. De energieleverende flat aan de Henriëttedreef, die onlangs is opgeleverd, is belangrijk voorbeeld. Ook zoeken we heel bewust de samenwerking met ander corporaties in de innovaties zoals bij de isolatie-uitdaging, de renovatieversneller en het samenwerkingsmodel dat we in de RWU hanteren.

#### *We versterken de basis van onze organisatie*

Deze visitatieperiode valt precies samen met de periode dat Marije Eleveld bestuurder is van Bo-Ex. In die periode heeft de organisatie zich verder ontwikkeld. Met de hele organisatie is een organisatieverhaal geschreven en de ondernemingskoers opgesteld. Ieder jaar meten we de medewerkerstevredenheid en afgelopen jaar liet die een mooie verbetering zien, met name op onze kernwaarden. Het MT werkt als een goed team en we blijven hieraan werken door tweemaandelijks intervisiesessies. Maar desondanks willen we blijven verbeteren. Zeker in deze coronatijd vraagt het elkaar opzoeken veel aandacht.

Daarnaast blijft het integraal werken en datagericht werken aandacht vragen. Op HR gebied zijn we afgelopen jaren flink gegroeid, met een strategische HR-beleid, een vernieuwde gesprekcycclus en verbeterd aanname- en ontwikkelbeleid. Dit heeft geleid tot een goed en divers medewerkersbestand met de goede mix tussen (relatief) jong en oud en oudgedienden en nieuwelingen. Daarnaast zijn er relatief veel medewerkers die doorstromen binnen de organisatie.

#### *Financiële continuïteit*

Financiële continuïteit is eigenlijk geen doel maar randvoorwaarde. Financieel zijn we steeds beter in control. We hebben goede sturingsrapportages, een cyclus van om de 2 maanden prognosticeren, en in het management goede aandacht voor kostensturing. Financieel wendbaar zijn is een blijvend aandachtspunt.

### **Bijzondere aandachtspunten**

Als Bo-Ex hebben we aangegeven een innovatieve netwerkorganisatie na te streven. Dat betekent dat we actief de samenwerking opzoeken met anderen omdat we de overtuiging hebben we onze doelen niet alleen te kunnen realiseren. Dit vraagt op alle niveaus van Bo-Ex een houding gericht op samenwerking, het kennen van elkaars belangen, het openstaan voor andere inzichten et cetera. We gebruiken deze visitatie graag om een beeld te krijgen hoe we door onze partners op dit vlak beoordeeld worden en wat we hier nog in kunnen leren.

26 februari 2021

## Bijlage 3: Geïnterviewde en geënuquêteerde belanghebbenden

### Directeur bestuurder

- M. Eleveld, directeur bestuurder

### Raad van Commissarissen

- C. Veldhuijsen, lid
- J. de Leeuw, voorzitter
- E. Meijerman, vice-voorzitter
- J. van Vliet-Eppinga, voorzitter AC
- H. van Duin, lid

### Managementteam

- L. Terpstra, manager Wonen
- R. van den Heuvel, manager Vastgoed
- H. Kerlien, manager Algemene Zaken
- H. van der Ven, manager Financiën

### Ondernemingsraad

- W. Kamerling, klachtencoördinator Wonen
- W. Huiberts, Planner onderhoudsdienst/klantenservice
- R. Wijma, Sociaal buurtbeheerder

### Buurtbeheer

- A. Darkirk, woonconsulent
- R. Wijma, buurtbeheer
- B. Frinking, woonconsulent
- M. Rijnsoever, woonconsulent

### Gemeente Utrecht

- K. Diepenveen, wethouder
- R. Mouktadibillah, Beleidsmedewerker
- D. Buckers, programmamanger Wonen
- A. Visser, opgavemanager energietransitie
- J. Wigboldus, opgavemanager Wonen
- D. Boeve, Ruimtelijk regisseur Overvecht

### College corporaties

- R. Donninger, SSH
- R. J. Spits, Portaal
- R. Maaijer, Portaal, STUW & RWU
- H. van den Heiligenberg, Provides

### Huurdersvertegenwoordiging/bewonerscommissie

- S. van de Vlist, bewonerscommissie Joke Smitplein
- L.W. van Luijn, bewonerscommissie De Kasko
- C.M. Hollander, bewonerscommissie Hoograven Zuid
- R. Cuhfus, bewonerscommissie van Baarenhove
- F. Böhm, bewonerscommissie Biltsche Grift
- E. Huisman, bewonerscommissie Toekomstclub 507 Lombok
- M. van Rijnsoever, bewonerscommissie Henriëttedreef

## **STOK**

- R. van der Tol
- S. Robio

## **Verkennergroep zoekend naar een Huurdersraad**

- M. Schols
- X. Jense
- M. Heijns

## **STOK-oud**

- M. van 't Klooster

## **Zorg- en welzijnsinstellingen**

- T. van der Eijk, buurtteam kanaleneiland
- C. van Belzen, lokalis
- M. Riemens, lokalis
- M. Slijkerman, buurthuis de nieuwe jutter
- T. den Hertog, Lister
- J. van Dam, Tussenvoorziening
- J. Spruijt, Lister
- M. van Hek, Axion Continu

## **Aannemers**

- R. Bos, Bos Groep BV
- K. Molthof, Plegt-Vos West
- R. Wijlens, Koopmans
- N. van der Zee, Koopmans
- P. van Oosten, Era contour

## Enquête ingevuld:

- K. Molthof, aannemer, Plegt-Vos West
- N. van der Zee, aannemer, Koopmans
- R. Bos, aannemer, Bos Groep BV
- C.M. Hollander, bewonerscommissie, Hoograven Zuid
- E. Huisman, bewonerscommissie, Toekomstclub 507 Lombok
- M. Heijns, bewonerscommissie, Anthoniushof
- M. van Rijnsoever, bewonerscommissie, Henriëttedreef
- M. van 't Klooster, bewonerscommissie en oud STOK, Vrouwjuten
- R. Cuhfus, bewonerscommissie, van Baarenhove
- L.W. van Luijn, bewonerscommissie, De Kasko
- S. van der Vlist, bewonerscommissie, Joke Smitplein
- F. Böhm, bewonerscommissie, Biltsche Grift
- R. van der Tol, STOK
- S. Robio, STOK
- H. P. Kip, collega-corporatie,
- H. van den Heiligenberg, collega-corporatie,
- R. J. Spits, collega-corporatie,
- R. de Maaijer, collega-corporatie,
- R. Donniger, collega-corporatie,
- R. Wijma, collega-corporatie,
- A. Visser, gemeente, Utrecht
- D. Buckers, gemeente, Utrecht
- R. Mouktadillah, gemeente, Utrecht
- D. Boeve, gemeente, Utrecht
- T. van der Eijk, buurtteam, kanaleneiland
- J. van Dam, zorg- en welzijns partij, De Tussenvoorziening
- M. C. van Hek, zorg- en welzijns partij, AxionContinu
- T. den Hertog, zorg- en welzijns partij, Lister
- B. Frinking, Bo-Ex, managementteam
- H. Kerlien, Bo-Ex, managementteam
- H. van der Ven, Bo-Ex, managementteam
- L. Terpstra, Bo-Ex, managementteam
- M. Broekman, Bo-Ex, OR
- W. Kamerling, Bo-Ex, OR
- E. Meijerman, Bo-Ex, RvC
- H. van Duin, Bo-Ex, RvC
- J. de Leeuw, Bo-Ex, RvC
- J. van Vliet-Eppinga, Bo-Ex, RvC
- C. Veldhuijsen, Bo-Ex, RvC

## Bijlage 4: Bronnenlijst

### Algemeen

- Positionpaper

### Presteren naar opgaven en ambities

- Woonvisies
- Beleidsnotities specifieke onderwerpen
- Huurbeleid
- Portefeuillestrategieën
- Beslisdocumenten over projecten
- Jaarplan 2016 t/m 2020
- Bestuursverslagen 2016 t/m 2020
- Ondernemingsplannen
- Prestatieafspraken
- Relevante convenanten en contracten

### Presteren volgens belanghebbenden

- Diverse zienswijzen van gemeente en huurdersorganisaties
- Verslagen van overleg met de gemeente en corporaties
- Klanttevredenheidsonderzoeken (KWH) 2016, 2017, 2018, 2019 en 2020
- Verslagen van overleg met de Huurdersorganisatie STOK

## Presteren naar vermogen

- De oordeelsbrieven van Autoriteit woningcorporaties
- Aw Governance-inspecties
- Corporatiebenchmarkcentrum: overzicht kengetallen en verloop daarin
- WSW: cijfermatig perspectief en de uitslagbrief jaarrekeningen en jaarverslag
- Jaarrekeningen 2016, 2017, 2018, 2019 en 2020 en jaarverslag
- (Meerjaren-)begrotingen en financiële meerjarenramingen
- Tussentijdse rapportages KPI
- Tertiaalrapportages
- Kasstroomberekeningen en bedrijfswaardeberekeningen
- Managementdocumenten m.b.t. financiële risico's en scenario's en visie op vermogensinzet
- Van accountant; managementletters, verslagen en brieven
- Managementletters
- Portefeuillestrategie
- Eigen stukken betreffende financiële sturing en efficiency
- Documenten over wijziging van de interne organisatie en efficiency
- Treasurystatuut
- Treasuryjaarplan

## Governance

- Monitoring van prestaties
- Planningsproces
- RvC zelfevaluaties
- RvC-verslagen
- Visie op bestuur en toezicht
- Tertiaalrapportages



## Bijlage 5: De meetschaal

### Rapportcijfers

De visitatiecommissie gebruikt voor de beoordeling cijfers op een meetschaal van 1 tot 10. De cijfers hebben een met rapportcijfers overeenkomstige betekenis zoals hiernaast bij 'Benaming' aangegeven.

Deze uniforme meetschaal wordt door de visitatiecommissie gehanteerd bij de beoordeling.

Dezelfde meetschaal wordt voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken.

### Referentiekader voor plus- en minpunten

In het beoordelingskader is per meetpunt in woorden aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dat is het zogenaamde ijkpunt en dat levert een 6 op. De visitatiecommissie beoordeelt dus in eerste instantie of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet. Vervolgens beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. Om richting te geven aan de mate waarin de corporatie een hogere score of een lagere score krijgt, zijn in het referentiekader handvatten/criteria voor plus- resp. minpunten aangegeven.

#### PLUSPUNTEN

Indien de corporatie aantoonbaar voldoet aan de norm voor een 6 én bovendien aantoonbaar voldoet aan een of meer criteria voor pluspunten, kan de visitatiecommissie komen tot een beoordeling die hoger is dan een 6: van ruim voldoende (7), tot goed (8), zeer goed (9) of uitmuntend (10).

#### MINPUNTEN

Indien de corporatie niet aantoonbaar voldoet aan het ijkpunt voor een 6 dan levert dat in beginsel een onvoldoende op. De mate van onvoldoende wordt bepaald aan de hand van de genoemde (of vergelijkbare) criteria in het betreffende beoordelingskader.

De genoemde criteria voor plus- en minpunten in het referentiekader zijn bedoeld als hulpmiddel en sluiten niet uit dat een visitatiecommissie ook andere overwegingen hanteert (en motiveert) voor een hogere of lagere waardering. De opsomming van criteria is niet limitatief en de criteria hoeven niet allemaal in de rapportage aan de orde te komen bij de onderbouwing van een plus- of minpunt.

Cijfer	Benaming
1	Zeer slecht
2	Slecht
3	Zeer onvoldoende
4	Ruim onvoldoende
5	Onvoldoende
6	Voldoende
7	Ruim voldoende
8	Goed
9	Zeer goed
10	Uitmuntend

## Bijlage 6: De vier perspectieven toegelicht

### Presteren naar Opgaven en Ambities

#### Presteren naar Opgaven

Uitgangspunt voor Presteren naar Opgaven zijn de feitelijke maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar. Deze beoordeling vindt primair plaats in het licht van de prestatieafspraken zoals die zijn vastgesteld in het lokale (tripartite) overleg met de lokale overheid en huurdersorganisaties en aangevuld, indien relevant, met die van de regionale en/of nationale overheid, convenanten met zorg- en welzijnsinstellingen, brancheorganisaties, politie en andere samenwerkingsverbanden waarin de corporatie participeert.

De opgaven zijn in ieder geval relevant als ze door de bestuurder als zodanig zijn benoemd in het position paper en/of voortkomen uit de regionale/landelijke afspraken en/of genoemd staan bij de rijksprioriteiten.

De prestaties worden geordend naar de prestatievelden of thema's zoals die in de lokale prestatieafspraken zijn verwoord en eventueel aangevuld met die uit het ondernemingsplan.

#### Ambities

De commissie beoordeelt de ambities die de corporatie in de visitatieperiode heeft geformuleerd voor haar maatschappelijke prestaties in het licht van de externe opgaven. De beoordeling vindt plaats op basis van beschikbare documenten en gesprekken met de corporatie en de belanghebbenden.

### Presteren volgens belanghebbenden

Uitgangspunt is de beoordeling van de prestaties van de corporatie door haar belanghebbenden. Belanghebbenden (huurders, gemeenten) en overige belanghebbenden zoals zorgorganisaties geven rapportcijfers (met daarbij een toelichting) voor de mate waarin zij tevreden zijn over de:

- Maatschappelijke prestaties van de corporatie,
- Relatie en de wijze van communicatie met de corporatie,
- Mate van invloed op het beleid.

Daarnaast geven huurdersorganisatie(s) en gemeente(n) aan wat zij vinden van de kwaliteit en het proces van de prestatieafspraken (in woorden, niet in cijfers). De commissie vraagt tot slot alle belanghebbenden op welke punten de corporatie kan verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen dan wel die te overtreffen (lijst met verbeterpunten). De commissie vat alle beoordelingen (dus rapportcijfers én toelichtingen) samen in het visitatierapport.

Bij de beoordeling van de prestaties wordt de indeling en terminologie van de prestatieafspraken gehanteerd, net als bij Presteren naar Opgaven zodat deze voor de belanghebbenden herkenbaar zijn.

### Presteren naar Vermogen

De visitatiecommissie beoordeelt of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties haar vermogen verantwoord inzet en optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. De visitatiecommissie beoordeelt niet de financiële continuïteit of doelmatigheid, maar kijkt naar visie, onderbouwing en actieve wijze van handelen, om te kunnen oordelen hoe goed en gemotiveerd de corporatie haar vermogen maatschappelijk benut, mede in relatie tot de externe opgaven en lokale context.

## Governance van maatschappelijk presteren

Bij Governance ligt het accent op het maatschappelijk presteren van de corporatie in de lokale context. Daarnaast is er sprake van ontdebbling: de punten die de Aw (Autoriteit woningcorporaties) sinds 2015 toetst (zoals samenstelling raad van commissarissen, zelfevaluatie) en de toets op de Governancecode worden niet meer door de visitatiecommissie beoordeeld. De commissie vormt zich een oordeel over:

- De strategievorming en prestatiesturing van de maatschappelijke prestaties,
- De maatschappelijke rol van de raad van commissarissen,
- De externe legitimatie en verantwoording.

In een schematische weergave zien de verschillende beoordelingen er als volgt uit:



## Bijlage 7: Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen



### **drs. H.M. (Ellen) Olde Bijvank MRE**

Ellen Olde Bijvank is breed bedrijfskundig opgeleid. Na zes jaar manager te zijn geweest in de zorg, ondersteunt zij de afgelopen twintig jaar organisaties in het maatschappelijke middenveld. Zij heeft acht jaar als senioradviseur voor het adviesbureau Quintis gewerkt - vooral werkzaam binnen de volkshuisvesting - en werkt de laatste zes jaar als zelfstandige.

Haar opdrachtgevers zijn woningcorporaties, zorgorganisaties, gemeenten en landelijke belangen- en koepelorganisaties, waaronder Autoriteit Wonen (het voormalige CFV), Vereniging Nederlandse Gemeenten, Nederlandse Zorgautoriteit, Actiz en Platform31.

Zij heeft ruime ervaring opgedaan op het gebied van 'Vastgoed en Wonen', organisatieveranderingen en governance.

De afgelopen tien jaar heeft zij meerdere corporaties ondersteund bij het opstellen van het ondernemingsplan en het strategisch voorraadbeleid. Verder heeft zij nieuwbouwinitiatieven begeleid en markt- en haalbaarheidsonderzoeken uitgevoerd. Ellen is naast lid van de raad van commissarissen bij een woningcorporatie ook toezichthouder bij andere maatschappelijke organisaties.

Het laatste decennium heeft zij zichzelf bovendien verder ontwikkeld tot specialist op het gebied van governance- en bestuursvraagstukken. Zij heeft inmiddels vele raden van commissarissen begeleid bij hun zelfevaluatie.

Tot slot publiceert zij frequent over haar vakgebied en treedt regelmatig op als zowel dagvoorzitter van bijeenkomsten, als gastspreker.

Dit zeggen klanten over haar:

- Is laagdrempelig en weet mensen en groepen te enthousiasmeren;
- Is prikkelend/daagt uit en is tegelijkertijd pragmatisch;
- Is inhoudelijk deskundig, waardoor zij goed kan doorvragen en is in staat informatie op een overzichtelijke manier te presenteren.

Uitgevoerde visitaties:

- Stichting Woonvisie te Ridderkerk
- Rentree te Rentree te Deventer
- WormerWonen te Wormer
- Kleurrijk Wonen te Tiel



### **drs. S. (Stefanie) Vrieze**

Stefanie werkt als zelfstandig interimmanager en adviseur voor woningcorporaties, zorg en overheid, met haar achtergrondkennis de Opleiding Planologie, School der Omgevingsvraagstukken aan de Katholieke Universiteit Nijmegen. Zij heeft ruime ervaring op het gebied van vastgoed, bedrijfsvoering en project- en procesmanagement, zowel in profit als non-profitorganisaties.

Stefanie heeft haar werkervaring opgedaan bij de lokale overheid, woningcorporaties en de bouw- en installatiebranche. Haar kracht ligt in het opstarten, sturen en bewaken van processen op het gebied van bouwen en wonen. Stefanie is communicatief sterk, creëert draagvlak en is constant op zoek naar verbeteringen en mogelijkheden. Zij is inzetbaar bij woningcorporaties, bedrijven werkzaam in de bouw en groepen zelfbouwers.

Huidige werkzaamheden zijn onder meer:

- Lid RvC (huurderscommissaris) bij Woningcorporatie Ons Huis in Enschede;
- Procesbegeleider bij verschillende CPO-projecten in Beltrum;
- Tendermanager bij bouwinstallatiebedrijf BINX Smartility BV.

Door haar werkervaring binnen de corporatiesector en de commerciële dienstverlening kan Stefanie bij visitaties snel tot de kern komen en schakelen tussen interne en externe belangen en ambities. Stefanie is enthousiast, kritisch, gedreven en deskundig. Als visitator wil Stefanie een eerlijk en realistisch beeld van de woningcorporatie geven en de eventuele verbeterpunten helder maken. Met de visitaties wil zij bereiken dat woningcorporaties nog meer inzicht krijgen in hun functioneren en gemotiveerd worden om zich steeds verder te verbeteren en succesvol te worden.

Uitgevoerde visitaties:

- Woningbouwvereniging Beter Wonen te Hippolytushoef
- Wonen Midden-Delfland te Midden-Delfland
- IJsseldal Wonen te Twello
- De Goede Woning te Rijssen



### **ing. L. (Lars) Wolfkamp**

Lars Wolfkamp studeerde Bouwtechnische Bedrijfskunde aan de Hogeschool Utrecht, hij was hier tevens de eerste student die het Honours traject doorliep. Na zijn opleiding heeft hij als huisvestingsadviseur jarenlange ervaring opgedaan in het maatschappelijk vastgoed. Hij is begonnen in de rol van programmamanager en is actief geweest bij het opstellen van huisvestingsplannen voor onder andere de Hogeschool voor de Kunsten in Utrecht (HKU) en de Vrije Universiteit (VU).

De laatste jaren is Lars ad interim actief geweest in de rol van asset- en portefeuillemanager. Als Assetmanager bij het Rijksvastgoedbedrijf heeft hij een grote kantorenportefeuille in Den Haag beheerd. Momenteel is Lars werkzaam als interim portefeuillemanager Cultuur en Erfgoed bij de Gemeente Utrecht.

Door zijn interim- en projectervaring is Lars gewend om organisaties in een korte tijd de doorgronden, en snel de verbeterpunten te duiden. Zijn rol als adviseur maakt dat de adviezen scherp, begrijpelijk en opbouwend zijn. Een visitatie is voor hem geen doel op zich, maar een middel om je als organisatie verder te ontwikkelen en te verbeteren.

Uitgevoerde visitaties:

- WormerWonen te Wormer
- Stichting Uithuizer Woningbouw te Uithuizen
- Harmonisch Wonen te Lelystad

### **A. Onafhankelijkheidsverklaring bureau**

Procorp verklaart hierbij dat de visitatie van Stichting Bo-Ex '91 in 2021 in volledige onafhankelijkheid zal plaatsvinden. Procorp heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Procorp geen enkele zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Procorp geen enkele zakelijke relatie met Stichting Bo-Ex '91 hebben.

*Odijk*

*25 november*

*ir. D. (Daniël) Koningen*

### **B. Onafhankelijkheidsverklaring visitatoren**

Ellen Olde Bijvank verklaart hierbij de visitatie van Stichting Bo-Ex '91 in 2021 in volledige onafhankelijkheid te zullen uitvoeren. Ellen Olde Bijvank heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Ellen Olde Bijvank geen enkele zakelijke dan wel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Ellen Olde Bijvank geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Stichting Bo-Ex '91.

*Odijk*

*25 november*

*Ellen Olde Bijvank, voorzitter*

Lars Wolfkamp verklaart hierbij de visitatie van Stichting Bo-Ex '91 in 2021 in volledige onafhankelijkheid te zullen uitvoeren. Lars Wolfkamp heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Lars Wolfkamp geen enkele zakelijke dan wel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Lars Wolfkamp geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Stichting Bo-Ex '91.

*Odijk*

*25 november*

*Lars Wolfkamp, secretaris*

Stefanie Vrieze verklaart hierbij de visitatie van Stichting Bo-Ex '91 in 2021 in volledige onafhankelijkheid te zullen uitvoeren. Stefanie Vrieze heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Stefanie Vrieze geen enkele zakelijke dan wel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Stefanie Vrieze geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Stichting Bo-Ex '91.

*Odijk*

*25 november*

*Stefanie Vrieze, algemeen lid*