



V3-20251205

Inhoud

Ons verhaal en de kernwaarden van Bo-Ex

3

Ondernemingsplan in één oogopslag

7

Waar we van zijn

1. Kwaliteit: Een huis dat je past

8

2. Onze huurders

11

3. Jouw Buurt

13

4. Gezonde organisatie en financiën

15



Ons verhaal

Bo-Ex is een Utrechtse volkshuisvester. Dat waren we meer dan 110 jaar geleden en dat zijn we vandaag de dag. We zijn trots op onze Utrechtse wortels. We dragen vanaf de eerste sociale huurwoning in Utrecht bij aan de ontwikkeling van de stad en haar inwoners en blijven dat doen.

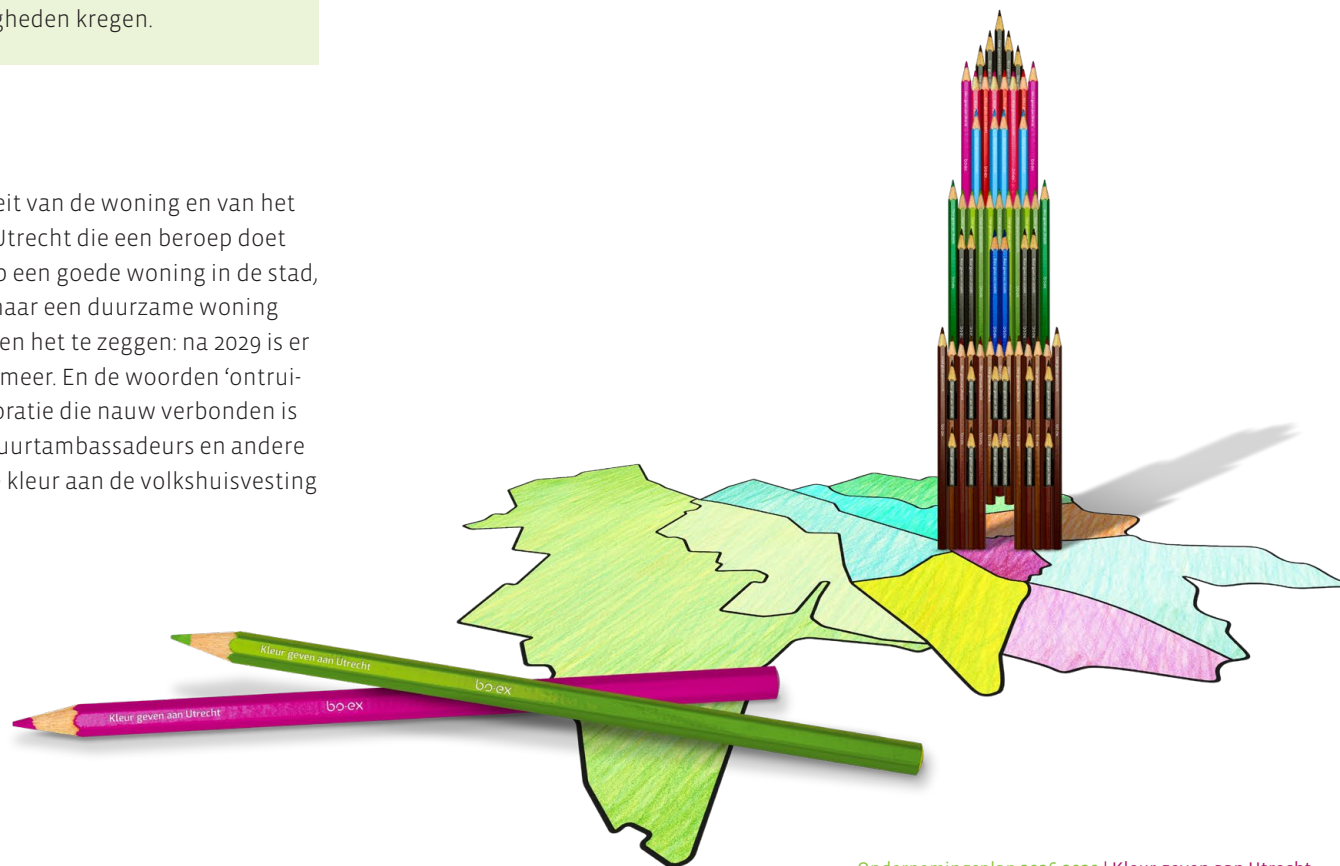
In 1907 werd N.V. Maatschappij tot verbetering der Volkshuisvesting “Jaffa” opgericht. De rechtsvoorganger van woningcorporatie Bo-Ex. In de woningwet van 1901 werd vastgelegd waar een huis minimaal aan moest voldoen. Het Jaffa-complex werd gebouwd. Er kwamen allerlei voorzieningen in de woningen zoals stromend water, wc en verwarming waardoor mensen minder snel ziek werden en betere woonomstandigheden kregen.

We geven kleur aan Utrecht

Anno 2025 is Bo-Ex door heel Utrecht aanwezig. Kwaliteit van de woning en van het wonen is wat ons drijft. Dat doen we voor iedereen in Utrecht die een beroep doet op de sociale huisvesting. Want iedereen heeft recht op een goede woning in de stad, op dakzekerheid. Dat maakt dat wij altijd op zoek zijn naar een duurzame woning van goede kwaliteit voor een betaalbare huur. We durven het te zeggen: na 2029 is er geen Bo-Ex woning met structurele schimmelklachten meer. En de woorden ‘ontruiming door huurschuld’ schrappen we. Bo-Ex is de corporatie die nauw verbonden is met haar huurdersvereniging, bewonerscommissies, buurtambassadeurs en andere vormen van participatie. Met ambitie en durf geven we kleur aan de volkshuisvesting in Utrecht.

We zijn Utrechtwijs

Voor Utrecht gaan we een stap verder. Als anderen nee zeggen, denken wij als eerste aan ja. Niet voor niets is Bo-Ex een voorloper op duurzaamheid. Bo-Ex kent de stad en haar bewoners door en door. We hebben de eigenzinnigheid om het verschil te kunnen maken. Van een transformatie van een bijzonder pand, zodat het maatschappelijk van betekenis wordt, tot de gezamenlijke aanleg met bewoners van het groen in de tuinen en buitenruimte. Van nauwe samenwerking met mensen in de haartvaten van de buurt tot een ruimte bieden waar de hele buurt wat aan heeft. Onze droom is dat bewoners en de gemeente ons blijvend herkennen aan dat we Utrechtwijs zijn. Samen met onze netwerkpartners en bewoners staan we voor de directe woonomgeving: het complex, de straat en de buurt. We maken dingen bewust klein: onze kracht zit in de buurt.



We bewegen mee met de stad

Staan voor kwaliteit van sociale huurwoningen in de meest overspannen woningmarkt van Nederland is een hele opgave. Bo-Ex zoekt altijd naar de aansluiting bij de bewegingen in de stad. De stad bepaalt onze koers, al is het niet 'u vraagt en wij draaien'. Onze houding is "ja" als de beweging van de stad aansluit bij onze kracht en kunde, bij onze portefeuille en de huurders. Het aantal kleine huishoudens neemt toe, dus wij gaan onze nieuwbouw hierop aanpassen. Het aantal mensen voor wie het wonen en leven soms te veel uitdagingen opwerpt, groeit. Dus we versterken onze zichtbaarheid en samenwerking in de buurt. De schreeuw om lagere energie- en woonlasten en gezondere woningen horen wij luid en duidelijk, dus we blijven investeren in de kwaliteit van onze woningen.

We geloven in eigen verantwoordelijkheid

Ja, van jou als huurder. Bo-Ex verzorgt een uitstekend dak, we bieden je zekerheid op goed wonen en een goede dienstverlening. Als huurder heb je zelf het stuur in handen over hoe je woont, doet en laat. Wij zien onszelf als ondersteunend in het wonen als het nodig is. Omdat jij het vraagt of het netwerk in de buurt. Dan zijn we er, bijvoorbeeld bij het ondersteunen als er schulden zijn of als er overlast wordt ervaren of veroorzaakt. Wij bewegen van "zorgen voor" naar "zorgen dat". We stellen dit zo duidelijk, omdat we echt geloven in eigen verantwoordelijkheid. Wij zijn de eigenaar van de woning, jij bent eigenaar van het wonen.

We kijken verder dan vandaag...

We staan de komende decennia voor grote opgaves en die vragen om een Bo-Ex dat financieel robuust is zodat we als organisatie kunnen meebewegen met wat er nodig is. Omdat volkshuisvesting nooit af is, vinden we dat we ook over 10, 20 of 100 jaar er moeten zijn voor de vragen van de stad en de huurders. Daarom maken we onze organisatie sterk en wendbaar en voeren we een financieel verantwoord beleid. We zoeken altijd naar de balans in de opgave van vandaag en de ruimte die we moeten aanhouden voor de opgaven van de toekomst.

...waarbij we leren van gisteren

Dit ondernemingsplan is geschreven op een moment dat we 'er weer zijn'. We komen uit een roerige periode. Onze huurders en stakeholders hebben daar last van gehad; we gaven soms niet thuis. Inmiddels hebben we weer kleur op onze wangen en zijn we weer aanwezig en zichtbaar. Dat blijkt ook uit het visitatierapport, dat in het voorjaar van 2025 is verschenen en reflecteert op de afgelopen jaren. De lessen en aandachtspunten uit de visitatie nemen we ter harte als we aan de slag gaan met de uitvoering van dit ondernemingsplan.



Onze kernwaarden: richting voor ons handelen

Met *Kleur geven aan Utrecht* zetten we koers voor 2026-2029. Onze ambities vragen om meer dan plannen: ze vragen om een duidelijke houding. Daarom hebben we onze kernwaarden opnieuw bepaald. *In beweging, samen en betrokken* vormen het kompas voor hoe we werken en keuzes maken. Ze komen voort uit wie Bo-Ex is en wat Utrecht van ons vraagt. Deze waarden komen terug in dagelijks handelen, in elk project, in elk contact en in elke samenwerking. Zo geven we niet alleen kleur aan de stad, maar ook aan hoe we werken.

We zijn in beweging

We zijn een vooruitstrevende en soms een tikkeltje eigenzinnige corporatie. Utreg! Dit vraagt van onze medewerkers dat we blijven leren en ontwikkelen. En we zijn wendbaar bij veranderende omstandigheden, zowel extern als intern. En van onze samenwerkingspartners dat we elkaar hierop vinden. We durven initiatief te nemen als de stad ons iets vraagt waar niet iedereen direct aan zou denken. We kijken verder dan vandaag.



We werken samen

Het zit in ons DNA. We kennen elke vezel in de buurt. Van onze huurders, de wijkagent, een buurtambassadeur, een wijkteam van de gemeente tot een woonbegeleider vanuit welzijn of zorg. We investeren in relaties en werken samen. We delen kennis, faciliteren en jagen aan. Dat doen we buiten én binnen.



We zijn betrokken

We geloven in de kracht van mensen. Iedereen doet ertoe en heeft zelf het stuur in handen en daarmee een eigen verantwoordelijkheid. Betrokkenheid komt uit het hart van de medewerkers van Bo-Ex. We zijn er. In de buurt, in de woning. Het maakt dat we zo gedreven zijn om de kwaliteit van de woning en onze dienstverlening hoog te houden. En mocht het tegenvallen, bijvoorbeeld door een calamiteit of schulden, dan geeft Bo-Ex thuis. Dan handelen we vanuit onze betrokkenheid doortastend. We hebben oog voor de menselijke maat en de sociale opgave achter de stenen.

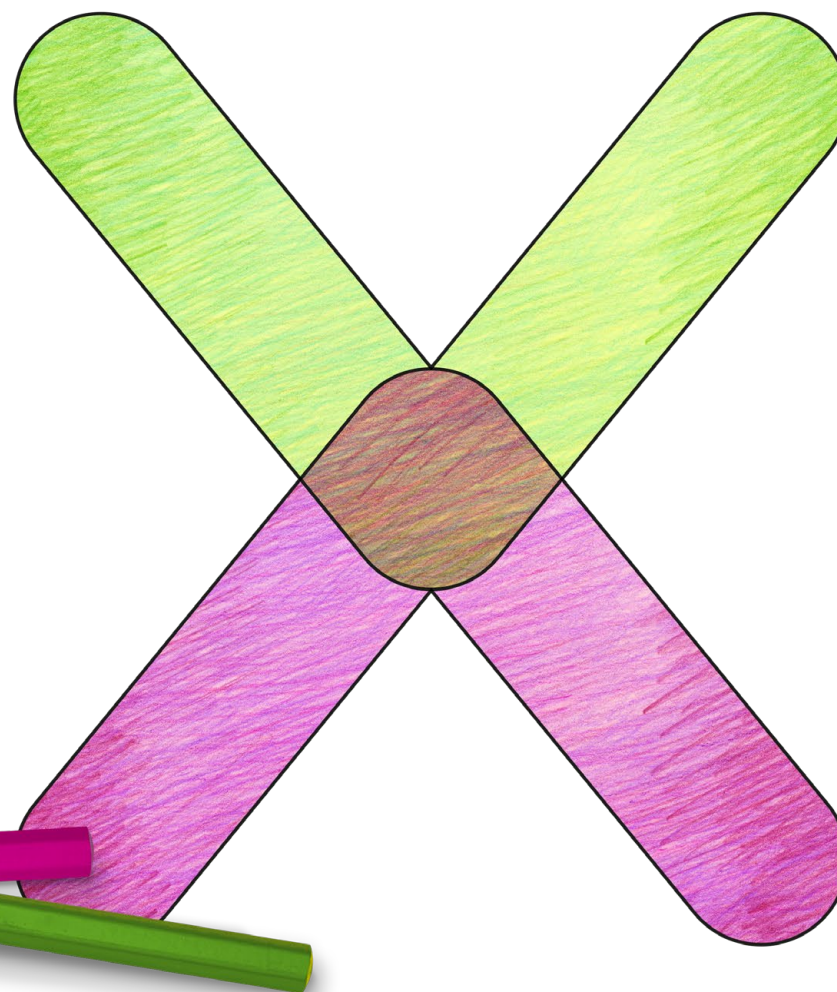


Leeswijzer: van verhaal naar inkleuring

Dit is ons ondernemingsplan. We kleuren ons verhaal in. Dat doen we aan de hand van vier thema's: een huis dat bij je past, de huurder, de buurt en de organisatie/financiën. Deze zijn in samenhang met elkaar verbonden.

Wij hebben enkele keuzes gemaakt die we zelf ook spannend vinden. Zoals nooit meer een huisuitzetting door alleen huurschuld of nul woningen met structurele schimmelproblematiek. Door het samen aan te gaan met onze huurders, de gemeente en vele partners in de wijk kunnen we het gaan waarmaken. Bo-Ex is er weer en daar zijn we trots op.

We starten ons ondernemingsplan met een samenvatting van de belangrijkste ambities per thema en benoemen de zichtbare resultaten in 2029. Deze lichten we per thema vervolgens toe. Het is geen uitwerking met drie cijfers achter de komma. Daarvoor maken we met de huurders en gemeente onze jaarplannen en prestatieafspraken. Ons ondernemingsplan geeft de richting aan. Zodat je weet waar je bij Bo-Ex op kunt rekenen.



Ondernemingsplan 2026-2029 in één oogopslag

Kleur geven aan Utrecht

Kwaliteit: een huis dat bij je past

Onze ambities

- Een woning van goede kwaliteit: een comfortabele, duurzame woning met een gezond binnenklimaat.
- Een samenstelling van de portefeuille die past bij de vraag/behoefte.
- We houden onze voorsprong op duurzaamheid en de huurder doet daarin mee.
- We bouwen naar vermogen mee aan de stad.
- Duurzame relatie en samenwerking met vastgoedpartners.

Zichtbare resultaten in 2029

- Er zijn geen woningen met structurele schimmelklachten.
- We hebben geen woningen met een E, F of G energielabel meer.
- Huurders waarderen de kwaliteit van hun woning met een 7,5.
- We groeien netto met 75 sociale huurwoningen per jaar.

Onze huurders

Onze ambities

- Onze huurders zijn bovengemiddeld tevreden met Bo-Ex.
- Onze woningen blijven betaalbaar.
- Wij willen meer vitale beroepsgroepen huisvesten.
- Wij bieden dakzekerheid.
- Huurders kunnen ons benaderen op de manier die hen past.

Zichtbare resultaten in 2029

- Onze huurders waarderen de dienstverlening met gemiddeld een 8.
- We bezoeken minstens 80% van onze huurders de komende vier jaar.
- In 2029 bieden wij 10% van onze woningen aan met voorrang voor vitale beroepsgroepen.
- ± 30% van verhueringen gaat naar aandachtsgroepen.
- 0 huisuitzettingen vanwege uitsluitend huurschuld.
- 100% van onze zelfstandige sociale huurwoningen toegankelijk voor mensen met recht op huurtoeslag.

Jouw buurt

Onze ambities

- Wij investeren in leefbare buurten en leefomgeving.
- We werken buurtgericht.
- We werken samen met de netwerken in onze buurten.
- Wonen, zorg en welzijn versterken elkaar.

Zichtbare resultaten in 2029

- Huurders waarderen hun directe leefomgeving met gemiddeld een 7.
- Directe leefomgeving wordt in 2029 beter ervaren dan in 2025.
- Visitatie 2029: samenwerking met onze netwerkpartners scoort 'goed'.
- We realiseren minstens twee gemengd wonen projecten in 26-29.
- We realiseren jaarlijks minimaal één bijzonder leefbaarheidsinitiatief.

Gezonde Organisatie en Financiën

Onze ambities

- We versterken onze organisatie en doen wat we beloven.
- Medewerkers zijn trots op Bo-Ex.
- We benutten data en digitalisering om slimmer te werken.
- We maken vanuit een duidelijke portefeuillestrategie de juiste keuzes in ons bezit en investeren gericht.
- We zorgen voor financiële ruimte om onze maatschappelijke ambities waar te maken.

Zichtbare resultaten in 2029

- Medewerkers waarderen het werken bij Bo-Ex met een 8.
- Flexibel werken ingevoerd in een verbeterde kantooromgeving.
- CO2 voetafdruk van onze organisatie is afgenomen.
- De financiële ratio's voldoen, ook op lange termijn, aan de normen.

1. Kwaliteit: een huis dat bij je past



Zorgen voor goede, gezonde en comfortabele woningen is onze hoogste prioriteit.

Een goed dak boven je hoofd en een huis waar je je prettig, voelt zijn belangrijke basisbehoeftes voor kwaliteit van leven. Bo-Ex huisvest huishoudens met een bescheiden inkomen en beperkte kansen op de woningmarkt. Daarom is zorgen voor goede, gezonde en comfortabele woningen onze hoogste prioriteit. We hebben op de kwaliteit van de woning vanuit onze taken en middelen de meeste invloed. Daarin maken we de volgende keuzes.

1.1. We zorgen voor een woning van goede kwaliteit

We willen dat al onze woningen een goede basiskwaliteit hebben. Ze zijn voldoende geïsoleerd, er is sprake van een gezond binnenklimaat en het onderhoud is op orde. Wat deze basiskwaliteit voor de toekomst precies inhoudt, gaan we in de komende periode nader uitwerken en betrekken van de HV Bo-Ex bij. We zorgen voor heldere en duidelijke interne en externe communicatie hierover, bijvoorbeeld dat huurders kunnen zien wanneer en welk planmatig onderhoud gepland staat de komende jaren. Het binnenklimaat, met extra aandacht voor hittestress in de toekomst, de veiligheid, de voorzieningen, de inrichting en de woonlasten dragen bij aan comfortabel wonen.

We stimuleren het nemen van eigen regie en eigenaarschap voor de woning en woonomgeving. Zo willen we huurders keuzes aanbieden om bijvoorbeeld aanpassen in de woning mogelijk te maken op het gebied van veiligheid (bijvoorbeeld drempelhulp, extra trapleuningen) en bij renovatie. Ook gaan we met huurders, als die dat willen, in gesprek over woonwensen en de mogelijkheden om bijvoorbeeld door te stromen naar een andere woning.

1.2. Ons woningaanbod sluit op wijkniveau goed aan bij de vraag/behoefte van onze huurders en onze woningzoekenden

We vinden het belangrijk dat ons woningaanbod op wijkniveau goed aansluit bij de vraag en bij de behoeften van onze huurders en woningzoekenden. Omdat Bo-Ex in heel Utrecht actief is, willen we in de komende periode gerichte keuzes maken over onze specifieke inzet in wijken. Er zijn wijken waar we meer en waar we minder bezit hebben. Dat betekent dat we vanuit een wijkperspectief onder andere keuzes gaan maken over:

- Typologie, grootte, kwaliteit en huurprijs van de woning.
- Huidige en toekomstige doelgroepen vanuit demografische ontwikkelingen.
- Flexibiliteit en dynamiek (meebewegen met ontwikkelingen/ transformeren).
- Mogelijkheden om te kiezen (kwaliteit, passendheid/doorstroming, aanpassing).

We matchen ons woningaanbod aan de vraag op basis van actuele woningmarkt-onderzoeken en indien nodig vertalen we dat door naar wijkniveau. Daarbij focussen we op woningtypes die flexibel ingezet kunnen worden. Denk daarbij aan 2 en 3-kamerappartementen met een redelijke oppervlakte. Doorstroming bereiken we door betere benutting van de bestaande voorraad en nieuwbouw. Denk daarbij aan een regeling als ‘Van Groot naar Beter’ en bijvoorbeeld seniorenadviseurs. Ook gaan we aansluiten bij initiatieven op het gebied van het beter benutten van de sociale voorraad, zoals hospiteren mogelijk maken.

1.3. We houden onze voorsprong op duurzame woningen

Bo-Ex wil in 2050 een klimaat neutrale woningcorporatie zijn. Zo hebben we dit ook vastgelegd in ons duurzaamheidsbeleid. We willen actief bijdragen aan het tegengaan van klimaatverandering, omdat we geloven dat iedereen recht heeft op een leefbare toekomst. Tegelijkertijd zien we de directe koppeling met onze maatschappelijke opgave: het bieden van betaalbare, comfortabele en gezonde woningen. De gevolgen van klimaatverandering raken onze huurders als eerste – denk aan stijgende energielasten, hitte in de stad en wateroverlast. Door nu te verduurzamen, verlagen we de energierekening, verbeteren we het wooncomfort en zorgen we dat onze woningen ook in de toekomst fijn en veilig blijven om in te wonen.

Afgelopen jaren hebben we dan ook veel geïnvesteerd in de duurzaamheid van onze woningen. Daarin hebben we ook een voorsprong opgebouwd ten opzichte van andere woningcorporaties. We scoren ‘A’ op alle prestatievelden binnen de Aedes benchmark. Zowel qua isolatieniveau als qua fossiel energieverbruik en uitstoot scoren we zeer goed. Onze woningen hebben gemiddeld een energielabel A en ongeveer de helft van onze woningen is voorzien van een aardgasvrij manier van verwarmen.

Deze voorsprong willen we behouden. Daar gaan we de komende vier jaar dan ook hard voor werken. Dat betekent onder andere dat we in 2029 géén woningen meer met een EFG-energielabel hebben. Hiervoor gaan we door met het renoveren en gericht verduurzamen van onze woningen. We hebben ook oog voor het tegengaan van hittestress, omdat we zien dat dit een toenemend probleem is voor onze huurders. Denk aan maatregelen als zonwering, zonwerend glas en klimaatsystemen waar het nodig en verantwoord is. Daarnaast gaan we verder in het duurzaam omgaan met de materialen die we gebruiken. Dit noemen we circulair werken. Al deze uitdagingen pakken we samen met onze huurders op. We hebben een open oog voor bewezen vernieuwingen.

1.4. We bouwen naar vermogen mee met de opgave van de stad

De vraag naar woningen (het aantal woningzoekenden) is in Utrecht de afgelopen jaren enorm toegenomen. De slaagkans en keuzevrijheid voor een woning is afgenomen. Er is sprake van een krappe woningmarkt. In de afgelopen vijf jaar is het aantal actief woningzoekenden in Utrecht met maar liefst 80% toegenomen. De grootste groep woningzoekenden betreft alleenstaande jongeren. Utrecht heeft als het ware een “roltrapfunctie”. Dat wil zeggen dat veel jongeren hun wooncarrière in Utrecht starten. Gezinnen met 30+ers trekken echter weg uit de stad de regio in.

We hebben een diverse doelgroep. Over het algemeen kunnen we zeggen dat we op dit moment relatief wat meer grotere woningen hebben. Terwijl uit recent woningmarktonderzoek blijkt dat de huidige en toekomstige vraag vooral is gericht op kleinere en betaalbare woningen. Daarom ligt het voor de hand om ons in de komende periode vooral te richten op dit segment.

Afgelopen jaren hebben we relatief weinig woningen toegevoegd aan onze voorraad. Om bij te kunnen dragen aan de groei van de stad, is meer nieuwbouw nodig. We hanteren hierbij het netto-groei principe, waarover afspraken zijn gemaakt met de gemeente Utrecht. We dragen bij naar wat haalbaar is voor Bo-Ex. We verwachten een maximale netto groei van ongeveer 75 woningen. Deze groei kunnen we bereiken door nieuwbouw, transformatie en verkoop.



1.5. We verbinden ons aan vastgoedpartners om een duurzame relatie aan te gaan

In de hele vastgoedketen werken we samen met partners. Met als doel om samen de woning en de wijk schoon, heel en veilig te houden. We willen daarom dat onze partners onze huurders, onze woningen en onze organisatie kennen. Daarin gaan we komende periode investeren. Samen met onze vastgoedpartners zijn we actief de oren en ogen in de buurt én achter de voordeur. We verwachten van onze samenwerkingspartners dat ze actief signaleren als ze in de woning zijn en in gesprek zijn met onze huurders. Ook als dat over zaken gaat die verder gaan dan hun (technische) opdracht. De signalen die we oppikken worden goed geregistreerd en opgevolgd. Indien nodig kan dat leiden tot doorverwijzingen naar andere samenwerkingspartners in de buurt, bijvoorbeeld in het sociale domein en onze ketenpartners.

Daarvoor willen we een Bo-Ex aanspreekpunt in de wijk. Dit kan iemand van Bo-Ex zijn of een aannemer die namens Bo-Ex actief en zichtbaar is. Onze collega's en vastgoedpartners zijn dichtbij, proactief en aanspreekbaar als het om de woning en woonomgeving gaat.

Kwaliteit: een huis dat bij je past: onze ambities samengevat

- Een woning van goede kwaliteit: een comfortabele, duurzame woning met een gezond binnenklimaat.
- Een samenstelling van de portefeuille die past bij de behoefte.
- We houden onze voorsprong op duurzaamheid en de huurder doet daarin mee.
- We bouwen naar vermogen mee aan de stad.
- Duurzame relatie en samenwerking met vastgoedpartners.

Waar staan we eind 2029?

- Er zijn geen woningen met structurele schimmelklachten.
- We hebben geen woningen met een E, F of G energielabel meer.
- Huurders waarderen de kwaliteit van hun woning met een 7,5.
- We groeien netto met 75 sociale huurwoningen per jaar.

2. Onze huurders

We kennen onze huurders, weten wat zij belangrijk vinden en willen dat ze prettig wonen. We vertalen dit in de volgende doelstellingen. We willen onze dienstverlening nog verder verbeteren, we bieden betaalbare huurwoningen, we bieden dakzekerheid en we voldoen altijd aan de taakstelling voor bijzondere toewijzingen.

2.1 We verhogen onze huurderstevredenheid

De afgelopen jaren hebben we nog niet altijd de verwachtingen van onze huurders waar kunnen maken, wat heeft geleid tot een relatief wat lagere huurderstevredenheid. Dat is aan het verbeteren! Hier willen we de komende jaren mee doorgaan. Daarom zijn we flink aan de slag met het verbeteren van onze dienstverlening.

Ons streven is dat huurders trots zijn op hun woning. Daarbij past het dat huurders van ons mogen verwachten dat wij in onze dienstverlening betrouwbaar, benaderbaar en persoonlijk zijn. In één keer goed, in één keer raak is onze ambitie. Als lerende organisatie benutten we klachten en complimenten om onze dienstverlening te verbeteren. In 2029 handelen wij 80% van de vragen van onze huurders in één keer af. Dit vraagt van ons dat onze informatie goed op orde is. We willen onze huurders maximale keuzevrijheid geven hoe ze met ons in contact komen: digitaal waar mogelijk en persoonlijk contact daar waar nodig en past bij de huurder. Huurders geven aan dat zij een goede dienstverlening belangrijk vinden. Wij sturen op heldere communicatie, waarin verwachtingen over en weer duidelijk zijn. We werken aan een betere waardering. Dit moet in 2029 resulteren in een waardering van onze dienstverlening met een 8, boven het sectorgemiddelde.

Wij vinden het belangrijk om onze huurders en hun woning goed te kennen. En dat kan niet alleen reactief en op afstand. Daarom dat we van plan zijn om in de periode 2026-2029 80% van alle huurders en hun woning te bezoeken. Wij bekijken de woning, lossen kleine praktische reparaties direct op en drinken een kop koffie/thee als het zo uitkomt. We horen wat de behoeften van de huurder zijn en kijken hoe we hier samen met anderen direct op kunnen acteren. We noemen dit 'Bo-Ex aan huis'. We willen dit mede realiseren in samenwerking met onze ketenpartners en natuurlijk de vele actieve huurders zelf!



Wij vinden het belangrijk om onze huurders en hun woning goed te kennen.

Wij hechten aan actieve participatie van huurders. Dat geven we op verschillende manieren vorm, zowel formeel als informeel. We ervaren dat bewoners op verschillende manieren betrokken willen zijn bij hun woning en woonomgeving. Zo faciliteren we een centrale huurdersvertegenwoordiging, lokale bewonerscommissies en overleggen periodiek met hen over wat er speelt. Daarnaast stimuleren we eigen initiatieven van bewoners en ondersteunen daar waar nodig en mogelijk. Dit koesteren we allebei.

2.2. Onze woningen blijven betaalbaar

We richten ons met onze woningen op de sociale huurder. Wij verwachten namelijk dat de inkomens van onze huurders en de doelgroep van woningzoekenden de komende tijd niet sterker dan gemiddeld groeien. We vinden het belangrijk dat we al onze sociale huurwoningen toewijzen aan mensen met recht op huurtoeslag.

We zoeken de balans tussen betaalbaar voor de huurder én de kwaliteit van onze woningen: door ze goed te onderhouden, renoveren en/of toe te voegen. Sociaal verdient kwaliteit. We hebben daarbij oog voor de totale woonlasten van onze huurders, dus ook de servicekosten en energielasten. Dat is voor ons de kern van volkshuisvesting en ons huurbeleid.

2.3. Wij intensiveren bijzondere toewijzingen

Onze focus op wie we huisvesten, gaan we in de periode van dit ondernemingsplan verschuiven. Naast de reguliere doelgroepen, als lage(re) inkomens en bijzondere doelgroepen, voegen we daar een specifieke huurdersgroep aan toe: de vitale beroepsgroepen in onze stad. Wij willen die met voorrang huisvesten vanwege hun betekenis voor de stad Utrecht en de leefbaarheid in de buurt: Denk daarbij bijvoorbeeld aan verpleegkundigen, politieagenten en docenten. Dit doen we samen met de gemeente. Dit is onze eigenwijze inkleuring van het doelgroepenbeleid. Al zet de gemeente momenteel een pas op de plaats, wij geloven dat dit kansrijk en nodig is. We zetten doorstroming in als instrument om de beschikbaarheid van onze bestaande voorraad optimaal te benutten. Daarnaast vragen aandachtsgroepen onze aandacht, zoals kwetsbare cliënten die uitstromen uit bijvoorbeeld de maatschappelijke opvang of jeugdzorg en statushouders. Deze aandachtsgroepen worden met voorrang gehuisvest.

2.4. Wij bieden dakzekerheid

Iedereen doet ertoe! Wij geloven dat dakzekerheid een van de belangrijkste randvoorwaarden is om gezond en gelukkig te kunnen leven. Daarom vinden wij dat iedereen recht heeft op een dak boven zijn hoofd. Vanuit zekerheid is het mogelijk mee te doen in de samenleving en mee te bouwen aan gemeenschappen. We zorgen dat onze huurders een dak boven hun hoofd kunnen houden. Vanuit het adagium: voorkomen is beter dan genezen. Daarbij zetten we bijvoorbeeld woonvormen in als Housing First of speciale interventies zoals Het Laatste Kansbeleid. Wij volgen actief de vernieuwingen op dit gebied die zich in de praktijk hebben bewezen. We blijven de uitgangspunten rondom het voorkomen van dakloosheid die we binnen de regio en stad met elkaar hebben gemaakt, omarmen en beïnvloeden waar mogelijk.

Onze huurders: onze ambities samengevat

- Onze huurders zijn bovengemiddeld tevreden met Bo-Ex.
- Onze woningen blijven betaalbaar.
- Wij willen meer vitale beroepsgroepen huisvesten.
- Wij bieden dakzekerheid.
- Huurders kunnen ons benaderen op de manier die hen past

Waar staan we eind 2029?

- Onze huurders waarderen de dienstverlening met gemiddeld een 8.
- We bezoeken minstens 80% van onze huurders de komende vier jaar.
- In 2029 bieden wij 10% van onze woningen aan met voorrang voor vitale beroepsgroepen.
- ± 30% van verhuringen gaat naar aandachtsgroepen.
- 0 huisuitzettingen vanwege uitsluitend huurschuld.
- 100% van onze sociale huurwoningen is toegankelijk voor mensen met recht op huurtoeslag.

3. Jouw buurt



Wij zorgen samen met huurders voor een goede woon- en leefomgeving, waar het prettig samenleven is.

Wie is en neemt verantwoordelijkheid voor de woon- en leefomgeving? Met “jouw buurt” geven we invulling aan dat het woongeluk en de leefbaarheid in de buurt waarin je woont, ook j  uw verantwoordelijkheid is. De kwaliteit van de woning en woonkwaliteit gaan daarbij hand in hand.

Wij vinden het belangrijk dat mensen oog hebben voor elkaar. Zo zorg je met elkaar voor een goede woon- en leefomgeving waar het prettig samenleven is. Waar je naar elkaar omkijkt en elkaar helpt als het wat moeilijker gaat. Waar je elkaar niet uitsluit of negeert. Daarmee versterk je het sociale weefsel in de buurt.

We (h)erkennen de veerkracht van de bewoner. Daar gaan we vanuit. Wij willen uitnodigen om mee te doen. Wij werken in de keten, met onze samenwerkingspartners, huurdersvereniging en bewonerscommissies aan inclusiviteit. Iedereen telt en heeft een talent. Daarop aangesproken worden mobiliseert en draagt bij aan leefbaarheid in wijken en buurten. Zo investeert Bo-Ex in betekenisvolle participatie.

3.1. We investeren in leefbare buurten door het faciliteren van levendige gemeenschappen en leefomgeving

We investeren in leefbare buurten door het ondersteunen van gemeenschapszin en kleinschalige, lokale initiatieven zoals moestuinen, speelplekken, buurtkamers en weggeefwinkels. Wij vinden het belangrijk om ontmoeting te stimuleren. Hiervoor zetten we ons leefbaarheidsbudget in en verbinden we onze netwerkpartners met onze huurders. We moedigen onze huurders aan om zich te verenigen in bewonersgroepen en klankbordgroepen, zodat zij mede-eigenaar worden van hun buurt en actief bijdragen aan een prettige woonomgeving. We zien dat ontmoeting een sleutelrol speelt in het tegengaan van sociaal isolement en eenzaamheid, die vaak gepaard gaan met armoede en schaamte. Daarom ondersteunen we initiatieven die ontmoeting mogelijk maken en zorgen we voor het ontstaan en behoud van zorgzame buurtgemeenschappen.

We signaleren dat de leefbaarheid onder druk staat door maatschappelijke ontwikkelingen, zoals bezuinigingen op zorg en welzijn, een toename van psychische kwetsbaarheid en ondermijning. Hoewel we hierop slechts beperkt directe invloed hebben, pakken we onze rol door signalen te delen met onze netwerkpartners en actief samen te werken met gemeente, justitie en politie. We werken optimaal mee om jongeren alternatieven te bieden, zodat zij niet in de verleiding komen om in de criminaliteit te belanden. De komende periode onderzoeken we hoe we onze rol als

actieve verbinder verder kunnen versterken. We willen blijven luisteren, aanjagen, verbinden en faciliteren, zodat vitale gemeenschappen kunnen ontstaan en groeien.

Zo zorgen we ervoor dat onze huurders zich thuis voelen, zich verbonden weten met hun buurt en bijdragen aan levendige, veilige en sociale woonomgevingen. Dit moet ertoe leiden dat in 2029 de gemiddelde waardering van onze huurders voor hun woonomgeving is gestegen van een 6,7 (bewonersonderzoek 2023) naar een 7,0. Om dit kracht bij te zetten doen we elk jaar minstens één bijzonder buurtinitiatief waar de gemeente, de bewoners en Bo-Ex trots op zijn. Een schone, hele en veilige leefomgeving is voor ons het minimum. Voldoende groen en levendige ontmoetingsplekken dragen bij aan het gevoel van een leefbare buurt.

3.2. We werken buurtgericht

De ene buurt is de andere niet in Utrecht. Elke buurt vraagt (soms) net om een andere aanpak. Daarom werken we buurtgericht. We vullen de wijkvisies van de gemeente Utrecht aan met onze inzet op sociale- en leefbaarheidsopgaven; we weten het door te vertalen naar het niveau van de buurt en het dan ook van betekenis te laten zijn. We gebruiken hiervoor ook de input die we ophalen uit de 'Bo-Ex aan Huis'-gesprekken.

3.3. We versterken onze netwerken

Wij werken veel samen met andere organisaties in wijken en buurten. Wij vormen met elkaar een netwerk in het sociale domein. Problemen worden vroegtijdig gesignaleerd. Door warme contacten is er een integrale kijk en wordt er warm doorverwezen. Wij zijn nabij. De Sociale Kaart van Utrecht gebruiken wij bij ons handelen in buurten, we kennen de feiten.

Onze mensen zijn de oren en ogen in de buurt in het fysieke en sociale beheer. Ook onze netwerkpartners spelen daarin ook een actieve rol. We willen de beweging maken naar samen in plaats individueel. Daarmee bedoelen we dat we niet alleen samenwerken, maar elkaar nog meer kunnen versterken door vanuit een gezamenlijke visie te werken. Ketensamenwerking is daar een onderdeel van.

In de komende periode willen we onze samenwerking met onze netwerkpartners intensiveren en beter organiseren. Daartoe gaan we een netwerkstrategie ontwikkelen. Wederkerigheid in onze relaties is daarbij steeds het uitgangspunt. Wie is eigenaar van de relatie? Dit doen we door het in beeld brengen en onderhouden van onze relaties, de contactmomenten met belanghebbenden en het benoemen van

verantwoordelijke medewerkers in de relaties. Deze versterking heeft als resultaat een goede beoordeling van de samenwerking door onze netwerkpartners in het visitatierapport van 2029.

3.4. Wonen- zorg- en welzijn versterken elkaar

De behoefte en noodzaak voor ouderen om langer in eigen woonomgeving te wonen is sterk. Het ontwikkelen van tussenvormen van wonen tussen thuis en een huis in een beschermde woonomgeving is een groter wordende markt. Wij willen hierin meer onze rol gaan pakken door domein-overstijgende samenwerking met andere partijen.

Samen met andere woningcorporaties zijn wij aangesloten bij Beter Wonen. Daarin maken we met onze netwerkpartners afspraken rondom het huisvesten van aandachtsgroepen. We willen meer ervaring opdoen met 'gemengd wonen'-projecten, omdat we denken dat dit een win-win situatie is voor bewoners en de buurt. Daarom willen we de komende vier jaar nog minstens twee extra gemengd wonen projecten doen.

Jouw buurt: onze ambities samengevat

- Wij investeren in leefbare buurten en leefomgeving.
- We werken buurtgericht.
- We werken samen met de netwerken in onze buurten.
- Wonen, zorg en welzijn versterken elkaar.

Waar staan we eind 2029?

- Huurders waarderen hun directe leefomgeving met gemiddeld een 7,0.
- Directe leefomgeving wordt in 2029 beter ervaren dan in 2025.
- Visitatie 2029: samenwerking met onze netwerkpartners scoort 'goed'.
- We realiseren minstens twee gemengd wonen projecten tot eind 2029
- We realiseren jaarlijks minimaal één bijzonder leefbaarheidsinitiatief.

4. Gezonde organisatie en financiën

Een gezonde organisatie en solide financiën vormen het fundament voor alles wat we doen. Alleen met voldoende financiële armslag én een organisatie die goed is toegerust op haar maatschappelijke taak, kunnen we ook in de toekomst betaalbare en duurzame woningen bieden.

We staan voor grote opgaven, zowel op het gebied van verduurzaming, nieuwbouw als leefbaarheid. Tegelijkertijd zien we dat kosten stijgen, opbrengsten onder druk staan en dat onze interne capaciteit krap is. Daarom werken we de komende jaren aan een organisatie die wendbaar, doelmatig en toekomstbestendig is.

We maken keuzes die passen bij onze maatschappelijke opgaven én onze financiële mogelijkheden. Dat vraagt om scherpte in onze prioriteiten, om duidelijke keuzes, én om het versterken van onze organisatiekracht. De keuzes in dit ondernemingsplan zijn realistisch en haalbaar, ook als onze omgeving verandert.

4.1. We versterken onze organisatie en doen wat we beloven

Een gezonde organisatie is een organisatie die betrouwbaar is, met heldere processen, bekwame collega's en duidelijke keuzes. We willen voorspelbaar en professioneel zijn in wat we doen. Dat betekent: doen wat we beloven, en beloven wat we kunnen doen. Sturen op resultaat én ontwikkeling is daar een belangrijke voorwaarde voor.

We investeren in de ontwikkeling van onze medewerkers, met aandacht voor vakmanschap én werkplezier. Elke nieuwe collega krijgt een duidelijk en goed inwerkprogramma; de eerste maanden zijn cruciaal in het leren en doen. We hanteren een heldere planning- en controlcyclus, zodat we tijdig kunnen bijsturen. Tot slot willen we een werkomgeving van continu leren en verbeteren; dat geldt in de eerste jaren met name voor de primaire processen op het gebied van onderhoud, verhuur en leefbaarheid. Daarna volgt meer focus op het stroomlijnen van de ondersteunende processen.

We zijn ook een duurzame organisatie en verminderen onze CO2 voetafdruk als organisatie.

We maken keuzes die passen bij onze maatschappelijke opgaven én onze financiële mogelijkheden.

4.2. We benutten data en digitalisering om slimmer te werken

Digitalisering helpt ons sneller, efficiënter en beter te werken. We verbeteren onze processen en begrijpen onze klantvragen nog beter. De informatie uit data willen we beter benutten om de juiste keuzes te maken. Dat doen we stap voor stap, met oog voor privacy en toegankelijkheid. Huurders ervaren hierdoor een betere dienstverlening. Denk aan kortere wachttijden bij meldingen, meer gebruikersgemak door digitaal meldingen te doen en volgen of sneller inzicht in de onderhoudsplanning. Ook hebben huurders meer inzicht en regie.

We verbeteren de kwaliteit en actualiteit van onze vastgoeddata en digitaliseren onze werkprocessen daar waar het bijdraagt aan eenvoud en snelheid. Kortom, we gaan data actief in onze vastgoed- en wijksturing gebruiken.

4.3. Medewerkers zijn trots op Bo-Ex

We vinden het belangrijk dat mensen zich intrinsiek verbinden met onze identiteit en doelstellingen. Dat mensen hier met plezier werken en samenwerken aan onze opgaven. Want wat we doen heeft betekenis voor de huurders en woningzoekenden en draagt bij aan prettig wonen en leven. We sturen op resultaat én ontwikkeling van onze medewerkers. Daarvoor investeren we in leiderschap, competentieontwikkeling en opleidingen.

Ons streven is dat medewerkers met trots hun werk doen vanuit de kernwaarden van Bo-Ex: in beweging, samenwerken en betrokkenheid. De cultuur bij Bo-Ex is er een die bijdraagt aan het bereiken van alle ambities in ons ondernemingsplan. Dat start bij gedrevenheid om er voor de huurders te zijn en buurten te versterken.

4.4. We maken heldere keuzes in ons woningbezit en investeren gericht

We willen onze middelen inzetten daar waar ze het meeste maatschappelijk effect hebben. Dat betekent dat we nadrukkelijk kiezen in welk bezit we investeren, welk bezit we mogelijk verkopen en waar we nieuw willen bouwen. We doen dit op basis van portefeuille- en wijkanalyses. Daarvoor gebruiken we:

- Een strategisch verkoopbeleid dat past bij onze lange-termijn doelen.
- Investeringsbesluiten die we koppelen aan wijkdoelen en ons portefeuilleplan.
- Onze vastgoedsturing: onder andere door betere data, integraal vastgoedbeleid en assetmanagement.

4.5. We zorgen voor financiële ruimte om onze maatschappelijke ambities waar te maken

We willen ook in de toekomst voldoende financiële middelen hebben om te kunnen investeren in onze woningen, wijken en huurders. Daarom sturen we actief op onze financiële gezondheid. Dat betekent dat we keuzes maken die passen bij onze investeringskracht en onze kasstromen. We willen niet méér uitgeven dan we op lange termijn kunnen dragen. Maar zoeken wel de grenzen op van onze investeringscapaciteit. Tegelijkertijd willen we blijven investeren in de kwaliteit van onze woningen. Het is daarom belangrijk dat de onze operationele kasstroom op peil blijft, de bedrijfs-waarde op gezond niveau blijft én we scherp sturen op het verlagen van niet-noodzakelijke kosten. Op de langere termijn willen we toewerken naar een zogenaamd duurzaam prestatiemodel: Bo-Ex 'eet zichzelf niet op'. Daar waar kansen liggen om verantwoord opbrengsten te verhogen, benutten we die.

Gezonde organisatie en financiën: onze ambities samengevat

- We versterken onze organisatie en doen wat we beloven.
- Medewerkers zijn trots op Bo-Ex.
- We benutten data en digitalisering om slimmer te werken.
- We maken vanuit een duidelijke portefeuillestrategie de juiste keuzes in ons bezit en investeren gericht.
- We zorgen voor financiële ruimte om onze maatschappelijke ambities waar te maken.

Waar staan we eind 2029?

- Medewerkers waarderen het werken bij Bo-Ex met een 8.
- Flexibel werken ingevoerd in een nieuwe kantooromgeving.
- CO₂ voetafdruk van onze organisatie is afgenomen.
- De financiële ratio's voldoen, ook op lange termijn, aan de normen.

bo-ex | thuis
in Utrecht



Bezoek

J. C. Maylaan 18
3526 GV Utrecht



Post

Postbus 3151
3502 GD Utrecht



Telefoon

030 282 78 88



E-mail

klantenservice@boex.nl



Website

boex.nl

