



# Resultaten visitatie 2021

## BESCHOUWING VAN DE VISITATIECOMMISSIE

Begin 2021 onderzocht Pro-Corp de maatschappelijke prestaties van de afgelopen 4 jaar (2016 - 2020) volgens de verplichte visitatiemethodiek. De visitatiecommissie typeert Bo-Ex als transparant, zelfkritisch en met een open vizier. Tijdens de visitatie heeft Bo-Ex zich kwetsbaar opgesteld door ook huurders met slechte ervaringen met Bo-Ex, te betrekken. Bo-Ex toont hiermee aan dat de focus van de visitatie ligt op verbetering en niet op het schetsen van een zo positief mogelijk plaatje.

bo-ex





### **Huurdersvertegenwoordiging**

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

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



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

Uit de visitatie komt naar voren dat huurders zeer wisselende ervaringen hebben met Bo-Ex, haar prestaties en de wijze van communiceren. De commissie is verheugd dat Bo-Ex hoge ambities heeft op het gebied van dienstverlening en communicatie, maar constateert dat hier nog wel wat in te verbeteren valt. Bo-Ex kan de neiging hebben oplossingen te zoeken in aanpassingen in systemen en processen, terwijl een goed en open gesprek soms meer kan doen om bepaalde onrust of onvrede te laten verminderen en/of gezamenlijk tot oplossingen te komen.



### **Stadsakkoord en prestatieafspraken**

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



### **Vermogensinzet**

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

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



### **Nieuwbouw**

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



### **Innovatieve netwerkorganisatie**

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



### Sterke punten

- Bo-Ex is een bevlogen, op Utrecht gerichte, innovatieve en tevens no-nonsense organisatie.
- 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 blijft zich op een zo doelmatig mogelijke manier inzetten voor duurzame woningen en neemt circulariteit als doel mee in nieuwbouwprojecten.
- 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.



### Attentie- en verbeterpunten

- Blijf werken aan het klachtenonderhoud zodat klachten op tijd worden verholpen en er minder ruis en daardoor onvrede ontstaat.
- Communiceer op tijd 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.
- 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.
- 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.



### Beoordeling van Bo-Ex:

- Presteren naar opgaven en ambities: 7,0
- Presteren volgens belanghebbenden: 6,5
- Presteren naar financieel vermogen: 8,0
- Kwaliteit van bestuur en toezicht: 7,0