



Volkshuisvestingsverslag 2019

Op basis van het vastgestelde Bestuursverslag
in de vergadering van de Raad van Commissarissen
22 juni 2020

Inhoud

Algemene informatie.....	4
Werkgebied, doel	4
De wettelijke kaders van het Volkshuisvestingsverslag.....	5
Woningwet 2015.....	5
Besluit Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting	5
Voorwoord	6
1. Missie & vooruit- en terugkijken.....	8
Prestatieafspraken 2020 – 2024.....	9
2. Betrokkenheid van bewoners	10
Toelichting	10
STOK.....	10
Werkgroepen.....	11
Bewonerscommissies.....	12
Huurdersinitiatieven.....	12
Overige activiteiten	12
3. Dienstverlening.....	14
Toelichting	14
Stook- en Servicekosten.....	15
KWH-Huurlabel	15
Klachten en Klachtencommissies	15
4. Bijzondere doelgroepen.....	17
Toelichting	18
Starters en doorstroming	18
Statushouders en uitstroom MO	18
Overige resultaten: gemengd Wonen	19
5. Betaalbaarheid	21
Toelichting:	21
Betaalbaarheid	22
Huren.....	22
Huurbetaling	24
6. Beschikbaarheid	25
Toelichting	26
Ontwikkeling zelfstandige eenheden 2019 – 2025	27
De woningvoorraad	28
Verkoop.....	28
Verhuringen.....	29
Regelingen voor doorstroming op regionaal niveau	29
Vernieuwde doorschuifregeling in de huisvestingsverordening	30

7. Duurzaamheid	31
Toelichting	31
8. Kwaliteit van de woningvoorraad	34
Onderhoud	35
Veiligheid en gezondheid	36
9. Wonen, zorg en leefbaarheid.....	37
Activiteiten	38
10. Organisatie	41
Bestuur	41
Werkorganisatie	41
Personeel	41
11. Governance	43
Toelichting:	43
Interne controle	43
12. Financiële continuïteit.....	45
Toelichting:	45
Externe toezichthouders.....	45
Financieel beheer.....	46
Jaarresultaat 2019.....	47
Coronacrisis	48
13. Verbindingen	49
14. Verslag van de Raad van Commissarissen	50
De leidende onderwerpen in 2019.....	50
De samenstelling van de Raad.....	53
De Auditcommissie.....	53
De Remuneratiecommissie	54
Onafhankelijkheid.....	54
Governancecode woningcorporaties 2015	54
Honorering voor 2019.....	54

Algemene informatie

Naam:	: Stichting Bo-Ex '91
Gevestigd	: Utrecht
Kantooradres	: Jan Cornelisz Maylaan 18 3526 GV Utrecht
Postadres	: Postbus 3151 3502 GD Utrecht
E-mailadres	: stichting@boex.nl
Website	: www.boex.nl
Datum oprichting	: 28 juni 1907
Koninklijk Besluit toelating	: nr. 501 d.d. 25 juli 1907
Inschrijving Kamer van Koophandel en Fabrieken te Utrecht	
Stichtingsregister	: S 181228
Handelsregister	: H 30002710
Statuten d.d.	: 27 november 2018
Woningvoorraad ultimo 2019	: 10.208 verhuureenheden, waarvan 9.035 wooneenheden

Werkgebied, doel

Statuten artikel 3:

De Stichting is een toegelaten instelling in de zin van artikel 19 van de Woningwet. De Stichting stelt zich ten doel uitsluitend werkzaam te zijn op het gebied van de volkshuisvesting zoals omschreven in artikel 45 van de Woningwet.

Bo-Ex is ontstaan uit diverse kleinere Utrechtse woningbouwverenigingen en stichtingen. In eerste instantie was Bo-Ex een werkmaatschappij voor diverse woningbouwverenigingen en woningstichtingen. Vandaar de naam Bo-Ex: Bouw en Exploitatie van woningen. Sinds de laatste fusie in 1991 luidt de formele naam Stichting Bo-Ex '91. Het statutaire werkgebied is de gemeenten De Bilt, Bunnik, Houten, IJsselstein, Maarssen, Maartensdijk, Nieuwegein, Utrecht, Vianen en Vleuten-De Meern. Primaire belanghouders zijn de huurders van Bo-Ex en de gemeente Utrecht.

Bo-Ex wordt bestuurd door een eenhoofdig Bestuur. Het interne toezicht wordt uitgeoefend door een Raad van Commissarissen. Deze Raad heeft minimaal 5 en maximaal 7 leden. Anno 2019 heeft de Raad van Commissarissen 5 leden.

De wettelijke kaders van het Volkshuisvestingsverslag

Woningwet 2015

Artikel 36a

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

Besluit Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting

Artikel 32

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

Toelichting uit BTIV, paragraaf 4.3

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

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

Voorwoord

In 2019 hebben we als organisatie belangrijke stappen gezet richting de toekomst. Zo is onze nieuwe ondernemingskoers 'Ruimte voor de huurder' vastgesteld. Wij profileren ons hierin als een innovatieve netwerkorganisatie. Bij deze nieuwe koers hoort een nieuwe frisse uitstraling en logo.

In 2019 hebben we vooral veel inspanningen gepleegd in het verbeteren van de dienstverlening aan onze huurders. Om dat te doen zijn we gestart met een Huurders Contact Centrum (HCC). Doelstelling is dat 70% van de vragen van huurders in één keer door de medewerkers van het HCC kunnen worden opgelost. Een digitale kennisbank ondersteunt ze daarbij. Dit voorkomt doorverbinden en herhalingstelefoontjes. Het oordeel over onze dienstverlening zien we, nadat we gestart zijn met de nieuwe werkwijze, langzaam stijgen. Dat is mooi.

Na een constructief eerste half jaar in de samenwerking met onze huurdersbelangenvereniging STOK is er in het tweede halfjaar bij STOK helaas een interne bestuurscrisis ontstaan. Dit heeft ertoe geleid dat we in de laatste maanden geen bestuurlijk overleg meer met de huurders hebben gehad en de prestatieafspraken niet door STOK zijn ondertekend.

In 2019 hebben we 92 nieuwe woningen opgeleverd in Rijnvliet. 97 appartementen in Hoge Weide zijn vrijwel afgerond en worden in 2020 opgeleverd. Hiermee doen we een toevoeging aan de woningvoorraad in Utrecht, wat nog steeds hard nodig is. Al deze woningen zijn Nul-op-de-meter woningen. De woningen zijn niet aangesloten op het gasnet. Dit zorgt er voor lagere woonlasten voor onze huurders. Het energieconcept vraagt wel om ander gebruik van de woning. De huurders worden hierin begeleid.

Het acquireren van nieuwe bouwlocaties wordt steeds moeilijker. Enerzijds omdat vrijwel geen gemeentelijke gronden beschikbaar komen voor corporaties en we moeten concurreren met marktpartijen en anderzijds omdat de bouwkosten significant zijn gestegen. Onze focus ligt daarom vooral op de 2 eigen sloop-nieuwbouwlocaties die we de komende jaren herontwikkelen. Daarnaast blijven we 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. Hierin committeren ze zich aan 30% sociale huurwoningen. In de eerste fase komt dit neer op 1.500, waarvoor 1.200 voor de STUW-corporaties. Dat wordt een mooie toevoeging aan de stad.

Op gebied van duurzaamheid liggen we nog steeds op koers om in 2020 onze woningvoorraad op gemiddeld B-label gerealiseerd te hebben. Verder zijn we doorgegaan met experimenten om met name gestapelde bouw verder te verduurzamen. Dit heeft geleid tot een definitief akkoord op het energieleverend maken van de 10-hoog flat aan de Henriëttedreef. Hiervoor is TKI-subsidie toegezegd. De werkzaamheden gaan begin 2020 starten. Tevens zijn in 2019 zijn 347 woningen voorzien van zonnepanelen.

Het afgelopen jaar hebben we veel geïnvesteerd in de contacten in de wijk, zowel door onze woonconsulenten als sociaal buurtbeheerders. Er zijn veel initiatieven ondernomen om bewoners meer te betrekken en de sociale samenhang te bevorderen. Zo zijn er in Overvecht buurtambassadeurs benoemd. In Hoograven is samen met de bewoners een moestuin ingericht die door de buurt wordt beheerd. Ook de samenwerking met het buurtteam en zorg- en welzijnspartijen in de wijk is sterk verbeterd.

Ik kijk tevreden terug op 2019, waarin we mooie stappen hebben gezet in de ontwikkeling van onze organisatie om onze huurders komende jaren nóg beter van dienst te kunnen zijn en een thuis in Utrecht te kunnen bieden.

In het vroege voorjaar van 2020 zijn we als samenleving terechtgekomen in een crisissituatie veroorzaakt door het coronavirus (COVID-19). Dit heeft ook de nodige impact op onze huurders en op onze organisatie. We

hebben onze bedrijfsprocessen aangepast en afgestemd op de door het RIVM en de Rijksoverheid afgegeven richtlijnen en maatregelen. Nieuwe richtlijnen en ontwikkelingen monitoren we continu en volgen we op. Onze maatregelen zijn erop gericht om de gezondheid van onze medewerkers, huurders en relaties te beschermen en waar mogelijk de dienstverlening aan onze huurders te continueren.

Utrecht, 22 juni 2020,

Drs. Marije Eleveld RA
Directeur-bestuurder

1. Missie & vooruit- en terugkijken

Bo-Ex biedt als Utrechtse woningcorporatie betaalbaar en goed wonen. Dit doen we voor huishoudens met een bescheiden inkomen en voor huishoudens die om andere redenen dan het inkomen zijn aangewezen op de sociale huursector. We doen dit in nauwe samenwerking met onze huurders en de gemeente.

De uitwerking

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

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

Halverwege 2019 is het Ondernemingsplan 2016-2020, waarop dit verslag is gebaseerd, vervangen door de Ondernemingskoers 2019-2023 met als titel 'Ruimte voor de huurder'. De koerspunten in de Koers zijn:

1. We staan naast de huurder.
2. We werken aan een inclusieve stad.
3. We bieden de woonoplossing van de toekomst.
4. We schalen op in duurzaamheid.
5. We versterken de basis van onze organisatie.
6. Financiële continuïteit.

Prestatieafspraken 2020 – 2024

Woonvisie 'Utrecht beter in balans'

Eind 2018 is de gemeente gestart met de totstandkoming van de Woonvisie. Er hebben zowel ambtelijk als bestuurlijk meerdere gesprekken plaatsgevonden waar ook de huurders bij betrokken waren. Als input hiervoor is door STUW, via wie wij onze input leverden, een eigen visie geschreven die zowel aan gemeenteraad als college is verstrekt. Dit heeft geleid tot een aanscherping van de woonvisie. Gedurende het proces is inzicht en begrip over en weer gekomen. De woonvisie is half juli door de gemeenteraad na 3 intensieve raadsdebatten met enkele wijzigingen vastgesteld. In de woonvisie staan 5 doelen:

- Versnellen en (langdurig) verhogen van de bouwproductie
- Meer gemengde wijken
- Doorstroming
- Een (t)huis voor iedereen
- Duurzaamheid en toekomstbestendigheid

In de woonvisie valt op dat de gemengde wijken prominent terug zijn op de agenda. De gemeente heeft zich tot doel gesteld om in wijken met veel sociale huur dat percentage te laten afnemen en omgekeerd.

De doelen uit de woonvisie sluiten goed aan bij onze eigen Ondernemingskoers 2019-2023.

Stedelijke prestatieafspraken

Tegelijk met het opstellen van de Woonvisie is tussen gemeente, STUW en huurders gewerkt aan stedelijke prestatieafspraken. Het STUW-bod van juni 2018 was hierin basis. Meer dan in vorige jaren was het uitgangspunt van deze afspraken wederkerigheid. Dat betekent dat ook nadrukkelijk in de afspraken staat wat de gemeente gaat doen om de doelen te realiseren.

Op gebied van beschikbaarheid wil de gemeente haar instrumenten inzetten. Zo zegt ze onder andere toe dat het sociale deel in gemeentelijke grondexploitaties standaard naar corporaties gaat. Ook ziet de gemeente ruimte om binnen haar eigen grondexploitaties circa 700 extra sociale woningen te realiseren. Voor niet-gemeentelijke gronden zal de gemeente via het bestemmingsplan en/of minnelijke overeenkomsten proberen zorg te dragen voor een percentage sociale woningen. De gemeente verwacht dan ook een extra inspanning van de corporaties (hogere productie-aantallen). Daar hebben we ons als STUW aan gecommitteerd.

Stadsakkoord Wonen

Eind 2018 is ook gestart met een traject om te komen tot een breed Stadsakkoord Wonen. Dit akkoord bestaat uit afspraken tussen gemeente, corporaties, bewonersgroepen, en marktpartijen (ontwikkelaars, adviseurs en beleggers) waarbij we ons gezamenlijk committeren aan de opgaven en daarin ieder onze bijdrage doen (ook de gemeente). Meerdere sessies hebben tot afspraken geleid die in september 2019 door een kleine 80 organisaties ondertekend is. Als STUW hebben we ook in dit traject goed samen opgetrokken. Ook hierin heeft de gemeente een aantal goede toezeggingen gedaan, zoals het inzetten van een escalatiemodel om nieuwbouwplannen vlot te trekken. Verder staan hier veel dezelfde toezeggingen in als in de stedelijke prestatieafspraken.

Prestatieafspraken 2020-2024

Ondanks de goede samenwerking met de gemeente bleek de laatste fase om te komen tot prestatieafspraken tussen de gemeente en Bo-Ex zelf, toch weer moeizaam. Het grootste discussiepunt was het verkoopprogramma van de corporaties. Ook al verkopen wij, in verhouding met de andere corporaties, slechts een bescheiden aantal van 20 woningen, toch had de gemeente moeite met onze verkoopvijver in Oost, Noordoost en Centrum. We hebben hier, ondanks de toch verschillende belangen, als STUW-corporaties de samenwerking in opgezocht. In een extra gezamenlijk bestuurlijk overleg zijn we tot de oplossing gekomen van een addendum bij de PA waarbij we laten zien dat de verkopen daadwerkelijk leiden tot meer nieuwbouw en hebben we criteria geformuleerd waaronder we verkopen. Overigens heeft STOK niet mede ondertekend.

2. Betrokkenheid van bewoners

Huurders zijn betrokken bij beheer en beleid en hebben invloed op de woning en woonomgeving.

Weten wat er leeft onder onze huurders, is belangrijk voor Bo-Ex. We werken immers voor onze huurders; zonder huurders geen Bo-Ex. Daarom zijn we op verschillende manieren in gesprek met huurders. 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. Betrokkenheid van huurders bij hun woning én woonomgeving is van belang voor de kwaliteit van wonen en de leefbaarheid in de buurt. Zo werken we samen aan vertrouwen en draagvlak voor onze dienstverlening, bijvoorbeeld bij een renovatie of groot onderhoud.

Hieronder volgt de samenvatting van de gestelde doelen voor 2019 en de behaalde resultaten. Daarna volgt op een aantal onderwerpen verdieping.

In 2019 richtten we ons op de volgende activiteiten en resultaten om bewoners te betrekken bij beheer en beleid.	Realisatie
STOK krijgt ruim de gelegenheid om invloed uit te oefenen op de formele thema's waarop zij haar (advies)recht heeft. Daarnaast betrekken wij STOK vroegtijdig bij verschillende onderwerpen die van belang zijn voor onze huurders.	Gedeeltelijk gerealiseerd
We werken samen met bewonerscommissies en -vertegenwoordigingen, algemeen en in het bijzonder daar waar onderhoudsinvesteringen plaatsvinden, bijvoorbeeld op Kanaleneiland en in Lombok.	Gerealiseerd
We organiseren een luisterpanel met huurders over een nog nader en in overleg te bepalen onderwerp.	Gerealiseerd (De Dialoog)
We organiseren minimaal 2x een bijeenkomst voor alle bewonerscommissies (zowel informeel als informatief). In overleg met STOK kan ook voor huurders breed een bijeenkomst worden georganiseerd.	Gerealiseerd
We organiseren rondgangen in overleg met bewonerscommissies. Tijdens deze rondgang kunnen bewoners uitspreken waar wat hun betreft aandachtspunten liggen in onderhoud, beheer en leefbaarheid.	Gerealiseerd
Daar waar een bewonerscommissie actief is, plannen de woonconsulenten 2x per jaar een afspraak met ze in. Het stimuleert de betrokkenheid van bewoners die al actief zijn als ze weten dat er tijd voor ze gereserveerd is.	Gerealiseerd

Toelichting

STOK

Na een paar onrustige jaren leek het STOK-bestuur, met een nieuwe voorzitter en een nieuw lid, weer goed op kracht te zijn. Helaas groeide in 2019 binnen het STOK-bestuur opnieuw onrust en onenigheid. De bestuursleden kwamen niet tot overeenstemming over de prioriteiten van de huurdersorganisatie en bereikten zelden consensus over de inhoud of aanpak in de samenwerking met Bo-Ex. Dit leidde in 2019 tot verdenking van onbehoorlijk bestuur van 3 bestuursleden tegen een 4^{de} bestuurslid. Daarop bracht het 4^{de} bestuurslid een motie van wantrouwen in de ALV. De ALV besloot het gehele bestuur te ontheffen van haar functies.

Bestuurlijk overleg

Tussen het STOK-bestuur en het Bestuur van Bo-Ex is in 2019 viermaal een bestuurlijk overleg gehouden. Over de jaarlijkse huurverhoging en de prestatieafspraken bracht STOK nog een advies uit. Voor een aantal onderwerpen zoals de verkoopvijver, het streefhuurbeleid, het toewijzingsbeleid en het zelfbeheer in complex 507 is wel een adviesaanvraag bij STOK ingediend, maar was het voor STOK niet mogelijk om tot een advies te komen. Dit is een van de redenen waarom STOK besloten heeft de prestatieafspraken niet te ondertekenen.

Tot de zomer van 2019 functioneerde STOK. Na de zomer heeft er nauwelijks een inhoudelijk gesprek tussen ons en STOK plaatsgevonden. De interne onenigheid beheerste de agenda van STOK. In de afgelopen jaren is het budget dat voor de huurdersvertegenwoordiging beschikbaar is meermaals ingezet voor mediatie of extra advisering. Wij hebben uitgesproken dat wij de gang van zaken binnen STOK betreuren en geen vertrouwen hebben in de huidige werkwijze van STOK.

Werkgroepen

Werkgroepen bereiden besluitvorming voor op een specifiek terrein. In werkgroepen zitten vertegenwoordigers van STOK, bewonerscommissies en bewoners. Ook medewerkers van Bo-Ex namen (en nemen) deel in de werkgroepen.

Werkgroep energie en duurzaamheid

De werkgroep energie en duurzaamheid is in het afgelopen jaar zeven keer bij elkaar geweest. Drie keer ging het om een regulier overleg, vier bijeenkomsten stonden in het teken van de routekaart naar CO₂-neutraal van de Woonbond. Hoewel de vertegenwoordiging vanuit STOK tijdens alle bijeenkomsten stabiel was (minimaal 4 leden, inclusief ondersteuning), is er wederzijdse nog steeds de wens voor een bredere bezetting van de werkgroep. Na een oproep tijdens de door STOK zelf georganiseerde themabijeenkomst over duurzaamheid hebben zich vijf geïnteresseerden gemeld. Zij zullen begin 2020 informatie over de werkgroep krijgen en een uitnodiging om aan te schuiven bij de eerstvolgende werkgroep.

Inhoudelijk lag de focus van de werkgroep in 2019 op het invullen van de routekaart naar CO₂-neutraal van de Woonbond. Tijdens drie gezamenlijke sessies begeleid door een adviseur van de Woonbond is stilgestaan bij de achtergrond van de routekaart, het huidige beleid van Bo-Ex met betrekking tot duurzaamheid, de verschillende verduurzamingsopties en –technieken en de verschillende scenario's naar een CO₂-neutrale woningvoorraad. Tijdens de laatste gezamenlijke sessie hebben de werkgroepleden van STOK op het kantoor van Bo-Ex de routekaart ingevuld; van Bo-Ex was iemand beschikbaar voor eventuele technische ondersteuning. De Woonbond heeft een verslag van het hele traject gemaakt en zowel op de website van Bo-Ex als de Woonbond is een nieuwsbericht over het traject verschenen. In de tweede week van 2020 is er, in het kader van de lokale energietransitie en de routekaart van de Woonbond, een werkbezoek van Tweede Kamerleden aan Bo-Ex geweest.

Tijdens de reguliere overleggen is aandacht besteed aan de stand van zaken omtrent Overvecht-Noord aardgasvrij, het zonnepanelenprogramma van Bo-Ex, de Isolatie Uitdaging van Mitros, Portaal en Bo-Ex, en de door STOK georganiseerde themabijeenkomst over duurzaamheid in het Spoorwegmuseum.

Werkgroep huur- en voorraadbeleid

De werkgroep huur- en voorraadbeleid is in 2019 vier keer bij elkaar geweest. Tijdens de bijeenkomst in februari is onder andere gesproken over het voorstel voor de jaarlijkse huuraanpassing en de stand van zaken omtrent de nieuwe Woonvisie en het Stadsakkoord Wonen. De overige bijeenkomsten hebben vooral in het teken gestaan van het streefhuurbeleid van Bo-Ex.

Tijdens de tweede bijeenkomst in mei is, na een korte terugkoppeling over het proces rondom de jaarlijkse huuraanpassing, een presentatie gegeven over het voornemen van Bo-Ex om het streefhuurbeleid aan te passen. Naar aanleiding van de presentatie heeft STOK schriftelijk een aantal vragen gesteld die Bo-Ex, samen met de presentatie, in een notitie heeft verwerkt. Begin september heeft STOK een themabijeenkomst over het streefhuurbeleid georganiseerd, met de notitie van Bo-Ex als uitgangspunt. Tijdens de derde bijeenkomst van de werkgroep in september heeft STOK verslag gedaan van de themabijeenkomst en heeft Bo-Ex de eerste ideeën voor het nieuwe streefhuurbeleid gedeeld. Tijdens de vierde bijeenkomst, in november, is de verdere uitwerking van het voorstel voor aanpassing van de streefhuren en de stand van zaken omtrent de prestatieafspraken 2020 besproken. Vanwege de bestuurlijke ontwikkelingen bij STOK was de bezetting tijdens de laatste bijeenkomst beperkt.

Werkgroep Participatie en Communicatie

De werkgroep is drie keer bijeen gekomen in 2019. Het belangrijkste resultaat van de samenwerking vanuit deze werkgroep is de gezamenlijke organisatie van de Dialoog bij Bo-Ex. Verder is verschillende keren gesproken over manieren om meer huurders actief te krijgen in de huurdersparticipatie. Hierop heeft STOK ondersteuning gevraagd door bijvoorbeeld mee te denken en feedback te geven op een flyer die zij hiervoor ontwikkelden. De tweede helft van het jaar werd het overleg vooral gedomineerd door de interne perikelen van STOK.

Bewonerscommissies

In 2019 waren er 27 bewonerscommissies actief en was er een commissie nog in oprichting (RoosAl). Deze commissies vertegenwoordigen samen 3.335 huurders. Bo-Ex verhuurt bijna 9.200 woningen. Helaas besloot een andere commissie (KwaZeGA in Overvecht) om te stoppen met haar inzet. De reden was dat het in dit complex niet meer lukte om (andere) bewoners actief te krijgen in de commissie. Veel commissies geven aan dat het lastig is om vrijwilligers te vinden voor de vaste inzet in een bewonerscommissie.

Een onderwerp dat bij veel bewonerscommissies speelde, is de nieuwe samenwerkingsovereenkomst. STOK ging, als vereniging van bewonerscommissies, akkoord met de nieuwe overeenkomst voor bewonerscommissies. In deze overeenkomst is uitvoerig beschreven wat Bo-Ex en de commissies voor elkaar kunnen betekenen en wat zij van elkaar kunnen en mogen verwachten. De financiële bijdrage aan de commissies is wat verruimd. Van de commissies wordt verwacht dat ze met minstens 3 leden het complex vertegenwoordigen, een e-mailadres hebben en dat ze een gezamenlijke bankrekening gebruiken voor de uitgaven van de commissie. Dat blijkt voor een deel van de commissies nog niet eenvoudig. In de gesprekken met de leden van het wijkteam komt soms naar voren dat het voor een commissie lastig is om aan de gestelde voorwaarden te voldoen. Voor Bo-Ex is het belangrijkste dat de bijdrage en activiteiten van een bewonerscommissie in ieder geval verantwoord kunnen worden. Als duidelijk gemaakt kan worden hoe de commissie zich voor het complex of de buurt inzet, zijn we coulant.

Het is inmiddels een mooie traditie geworden om alle leden van de bewonerscommissies voor de feestdagen te bedanken voor hun inzet. We doen dit door alle commissies persoonlijk te bezoeken en een kerstattentie te overhandigen. In 2019 gaven we een duurzaam tintje aan deze attenties: het waren mooie glazen potten met een tuintje erin.

Huurdersinitiatieven

In 2019 zijn er veel huurderinitiatieven en -activiteiten georganiseerd in het kader van leefbaarheid en participatie onder huurders. De highlights:

- De burgemeester heeft een bezoek gebracht aan Hoograven-Zuid. Hij heeft daar een portiekgesprek gehouden met professionals in de wijk, bewoners en de bewonerscommissie. Ook is er door bewoners van Hoograven-Zuid gekookt voor bewoners. De opkomst was zeer goed; circa 60 mensen.
- In Overvecht loopt het project Straatwijs nog steeds rondom het complex KwaZeGA. Inmiddels zijn buurtambassadeurs geworven die ook een rol in Straatwijs krijgen.
- Op de Gloriantdreef is een succesvolle kerstborrel gehouden. Rondom het groen van de Gloriantdreef wordt een hek geplaatst tegen aanhoudende overlast.
- Vanuit het kantoor van de Sociaal Buurtbeheerder loopt de Buurtaanpak Zambesidreef, wat een mooie samenwerking is tussen Buurteam, Wijkbureau, Dock, Stichting Tussenvoorziening, Echt Overvecht, Reclassering, GGZ, Politie en andere partijen die aanschuiven. Het werkt echt goed voor ons gezamenlijke netwerk en past daarmee perfect binnen de netwerkorganisatie die Bo-Ex wil zijn.

Overige activiteiten

De Dialoog

STOK en Bo-Ex waren in 2019 beiden op zoek naar meer contact met onze huurders, de klanten die we dagelijks bedienen. De bedoeling is om directe toegang tot onze huurders te krijgen en te houden en om de kwaliteit van de participatie te verbeteren door verbreding en meer diversiteit.

In 2019 kozen we daarom voor De Dialoog als manier om met huurders in contact te komen. De Dialoog is een gesprek met huurders, medewerkers en werkers in de wijken. Met als doel om elkaar te zien. Als mens. Of liever gezegd als buur. Het toeval wilde dat Utrecht in Dialoog, de expositie 'elkaar zien' deels beschikbaar had voor Bo-Ex. Deze deel-expositie hangt sinds half oktober bij Bo-Ex in de ontvangstruimte. De expositie was een opmaat voor De Dialoog.

De stichting Utrecht in Dialoog begeleidde het gesprek. Het streven was op een groep deelnemers met 2/3 huurders en 1/3 professionals uit de wijk. Uiteindelijk was de verdeling ongeveer 50% huurders en 50% anderen. Uit de evaluatie bleek dat de deelnemers de bijeenkomst als zeer zinvol hebben ervaren. Hier en daar kwamen ze met een verwachting die niet uitkwam: het werd immers geen 'klaagurtje'. Mensen waren verrast over de input en de diepgang. En willen vooral nog een keer met elkaar in gesprek rondom het wonen in een buurt.



Huurders merkten dat professionals ook 'maar gewoon mensen' zijn, en medewerkers en relaties zagen ditzelfde van de huurder. Omdat mensen alleen een sticker met hun naam op hun borst droegen en benaderd werden om over zichzelf als buurman of buurvrouw te praten, was het voor sommigen niet altijd helder of ze te maken hadden met een huurder of een professional. Dat droeg bij aan de openheid en transparantie van de gesprekken.

De Dialoog vond bij Bo-Ex plaats, midden in de periode dat meubilair en vloerbedekking vernieuwd werd. De afdeling facilitair verzorgde een heerlijke maaltijd, en zorgde ervoor dat de avond goed en gezellig verliep. Deelnemers aan De Dialoog waren onder de indruk van de maaltijd en de gastvrijheid van Bo-Ex.

3. Dienstverlening

Onze huurders kunnen erop rekenen dat we duidelijk zijn over wat we wel én wat we niet doen en er is ruimte voor maatwerk.

In 2018 stelden we de Visie op Dienstverlening vast. Het zaadje was daarmee geplant om in de breedte van Bo-Ex te werken aan de kwaliteit van onze dienstverlening. 2019 stond in het teken van de uitwerking van de Visie. Dit heeft grote veranderingen in de manier van werken gebracht voor alle medewerkers. Zo startten we in dit jaar met het Huurders Contact Centrum voor alle 1^{ste} lijn klantencontact, bouwden we een nieuwe website en intranet en namen een kennisbank in gebruik. Werkwijzen die veranderen brengen natuurlijk onrust met zich mee. Alle medewerkers van Bo-Ex investeerden in deze verbetering.

Hieronder staan de hoofddoelen voor 2019 en de behaalde resultaten. Daarna volgt op een aantal onderwerpen een nadere toelichting.

In 2019 richtten we ons op de volgende activiteiten en resultaten om onze dienstverlening te verbeteren.	Realisatie
Het proces van stook- en servicekosten wordt verbeterd met als doel een efficiënt en klantgericht proces.	Gerealiseerd
We ontwikkelen een 'kennisbank' waarin we informatie voor huurders goed benaderbaar maken en alle collega's bovendien over dezelfde informatie beschikken.	Gerealiseerd
We nemen een 'klantvolgsysteem' in gebruik, waardoor het voor betrokken medewerkers mogelijk is om informatie en huurdersdossiers in te kunnen zien. Hiermee beschikt iedere medewerker over de voor hem/haar relevante informatie om een huurder te kunnen helpen.	Gerealiseerd
We formuleren gewenst gedrag voor alle Bo-Ex medewerkers, trainen onze medewerkers in gastheerschap en klantgericht werken en we spreken elkaar hierop aan.	Loopt
We monitoren de KWH-waardering en benoemen ieder tertiaal punten die goed gaan en nemen actie op de verbeterpunten. (KWH: Kwaliteitscentrum Woningcorporaties)	Gerealiseerd

Toelichting

- In 2019 is het proces van de afrekening servicekosten integraal geanalyseerd en opnieuw beschreven. De achterstanden van de afrekeningen van voorafgaande jaren zijn weggewerkt en de administratie is 'bij'.
- De kennisbank is ontwikkeld, gevuld en in gebruik genomen. De nieuwe functie van kennisbeheerder is gestart met als doel om alle informatie die van belang is over onze huurders en dus voor onze medewerkers continu te actualiseren en bij te werken.
- De applicatie IRIS is in gebruik genomen om alle communicatie over onze huurders centraal vast te leggen. Het vraagt aandacht van alle medewerkers om contactmomenten en gemaakte afspraken in IRIS op te slaan. Als een huurder dan een vraag heeft, kan iedere collega lezen welke afspraken of acties met de huurder er eerder zijn geweest.
- Na de start van het HCC is de samenwerking met onze Onderhoudsdienst sterker geworden. In het najaar is de Bo-Ex Academie gestart, met als 1^{ste} doel om de medewerkers van het HCC breed te scholen in de kennis van onze woningen, het kunnen doorvragen op eenvoudige technische kwesties én gesprekstechnieken. Deze Academie wordt in samenwerking HR doorontwikkeld in de breedte van de organisatie, zodat we verder bouwen aan een klantgericht en eenduidige manier van werken voor alle medewerkers van Bo-Ex.
- Periodiek monitoren we de KWH resultaten en werken we op verschillende manieren aan de verbetering van de KWH beoordelingen. In 2019 was de ontwikkeling van het werken op een nieuwe manier duidelijk terug te zien in de waardering. De waardering daalde eerst, wat begrijpelijk is als iedereen op een andere manier moet leren werken. Tegen het einde van het jaar steeg de waardering weer.

Stook- en Servicekosten

In 2019 is hard gewerkt aan het wegwerken van de achterstanden van de afrekeningen van de stook- en servicekosten. Daarnaast is gewerkt aan het verbeteren van de werkwijze zodat het proces structureel sneller én beter kan worden afgewikkeld. Zo zijn onder andere de verdeelsleutels per cluster opnieuw beoordeeld en vastgesteld. Dat levert voor de huurder een snellere en beter uit te leggen afrekening op. Ook voor de medewerkers biedt de nieuwe werkwijze een groot voordeel, omdat duidelijk is hoe de kosten verdeeld en afgerekend moeten worden. Bij het verbeteren van dit proces is de LEAN-methodiek gebruikt.

KWH-Huurlabel

In 2019 is de werkwijze voor reparatieverzoeken en woningmutaties binnen Bo-Ex ingrijpend veranderd. Zowel bij de front office als voor de werkwijze en in de 2^{de} lijn. Het doel is het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening. Dit willen we terugzien in de metingen van KWH door stijgende rapportcijfers voor de verschillende meetonderdelen.

KWH-onderwerp	2018	2019
1. Alg. dienstverlening	7,0	6,9
2. Woning zoeken	7,3	7,7
3. Nieuwe woning	7,2	7,7
4. Huur opzeggen	7,5	7,7
5. Reparaties	7,3	7,4
6. Onderhoud	7,2	8,3
TOTAAL	7,2	7,6

De gemiddelde waardering voor de dienstverlening is gestegen van een 7,2 naar een 7,6.

Het meetonderdeel 'Algemene dienstverlening' toont een daling. Als we inzoomen op dit onderwerp zien we dat we op een aantal punten van de algemene dienstverlening goed scoren en zelfs stijgen in het 2^{de} half jaar ten opzichte van het 1^{ste} half jaar. "Het gemak van informatie vinden op de website" en "De duidelijkheid van de informatie op de website" stijgen allebei met 0,3 punt in het tweede half jaar. Echter de onderdelen "snelheid afhandeling melding" en "weten waar men aan toe is" scoren duidelijk lager in het 2^{de} deel van het jaar. Dit zorgt er voor dat we op het punt algemene dienstverlening lager scoren dan in het begin van het jaar.

In de eerste lijn wordt er een belofte gedaan aan de huurder: "We nemen binnen twee werkdagen contact met u op". Dat is wat we toezeggen en willen waarmaken. Helaas moeten wij constateren dat deze belofte nog niet altijd door iedereen wordt nagekomen. Het mooie aan het nieuwe systeem IRIS is dat het ons inzicht geeft in hoe wij ons werk doen én dat we onze medewerkers hierop kunnen aanspreken en faciliteren.

Er zijn acties om de score op dit onderwerp te verbeteren. Er wordt nu per werknemer gekeken naar de afhandeling van binnenkomende vragen van huurders. Er wordt ingezoomd op de deadline van twee werkdagen. Wanneer de deadline wordt overschreden, moet de werknemer de ruimte krijgen om zich te verbeteren en hulp krijgen om aan de verwachtingen van de huurder te voldoen.

Klachten en Klachtencommissies

In 2019 dienden 3 huurders een klacht in bij de Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht (KWRU). De 1^{ste} klacht is niet behandeld omdat de huurder de klacht heeft ingetrokken. De klacht ging over een situatie waarbij de huurder een fiets in het portiek liet staan. Na herhaaldelijke verzoeken om de fiets te verwijderen, is de fiets door Bo-Ex afgevoerd. Hier was de huurder het niet mee eens.

De 2^{de} klacht was gegrond. Bo-Ex had op verzoek van de huurder een bad-aansluiting in de doucheruimte aangebracht. Dat de huurder daarvoor zelf de kosten moest betalen hadden we niet goed vastgelegd. Bo-Ex deed een voorstel om hierin te schikken maar de huurder heeft dit afgewezen. De uitspraak van de commissie was dat Bo-Ex de kosten volledig moest betalen. In het dagelijkse proces van de aanvraag van wijzigingen in woningen is als leerpunt meegenomen om afspraken beter vast te leggen.

De zitting van de 3^{de} klacht was in december. Het ging hier om een verzoek tot huurverlaging vanwege de overlast van de bovenburen, omdat Bo-Ex naar mening van de huurder niet genoeg heeft gedaan om de overlast te stoppen of beperken. De uitspraak was dat de klacht ongegrond was en dat de medewerker van Bo-Ex adequaat had gereageerd op de overlastmelding. Bijzonder bij deze zaak is, dat een week na deze zitting de ontbinding van de huurovereenkomst van de overlastveroorzaker bij de rechtbank voorlag. Ook in deze zitting kreeg Bo-Ex haar gelijk: in januari 2020 volgde de uitspraak dat de huurovereenkomst van de overlastveroorzaker kon worden ontbonden.

Klachtencommissie WoningNet Regio Utrecht

In 2019 hebben drie woningzoekenden een klacht ingediend over het proces van woonruimteverdeling waarin zij zich benadeeld voelen. Twee klagers hebben hun klacht ingetrokken nadat Bo-Ex een alternatieve oplossing aanbood.

Bij de derde klacht is de commissie tot een advies gekomen. Het advies luidde dat de klacht gegrond was, maar dat Bo-Ex geen blaam trof. Het probleem was veroorzaakt door een fout in de automatiseringssysteem van WoningNet. WoningNet heeft een kopie van de uitspraak ontvangen. De betrokken huurder heeft tijdens de behandeling van de klacht gereageerd op een andere woning van Bo-Ex en daar woont ze inmiddels naar tevredenheid.

Klachten bij Bo-Ex

De klachten die worden behandeld door de KWRU, zijn klachten waar we met een huurder niet tot een oplossing zijn gekomen. Maar er wordt natuurlijk vaker door een huurder uitgesproken dat ze ergens ontevreden over zijn. In de meeste gevallen lukt het dan om in overleg tot een oplossing te komen.

In 2019 zijn er 100 klachten (2018: 98) geregistreerd. Dit zijn situaties waarbij de dienstverlening en acties in een bepaald proces van Bo-Ex niet naar tevredenheid van de betrokken huurder is uitgevoerd. In praktisch alle gevallen gaan de klachten over onderhoud: het niet uitvoeren, niet goed uitvoeren en met name de traagheid waarmee de reparaties worden uitgevoerd.

De registratie van klachten is met de komst van IRIS als nieuw registratiesysteem voor alle communicatie met huurders weliswaar verbeterd, maar blijft een aandachtspunt. In 2020 wordt hieraan gewerkt met een update, waardoor de registratie verbeterd wordt en ook de rapportages gemakkelijker en vollediger worden gemaakt.

Tot slot is een aandachtspunt voor 2020 om te meten hoe de klachtafhandeling van Bo-Ex wordt ervaren (1). En om daarbij de uitkomsten en leerpunten van klachten en de procesgang met de betrokken functionarissen te verbeteren (2). In 2019 zijn proef-enquêtes verstuurd. Doel was om een manier te vinden waarop we de behandeling van een klacht kunnen afronden en afsluiten en daarbij feedback krijgen van de huurder. Het blijkt voor huurders lastig om een scheiding te maken tussen de klacht en de wijze waarop de klacht wordt afgehandeld.

In 2020 kijkt en denkt KWH met ons mee over de wijze waarop we de waardering over het proces van klachtenafhandeling meten. Ook worden klachten over reparatieverzoeken met de opzichters en de onderhoudsdienst besproken.

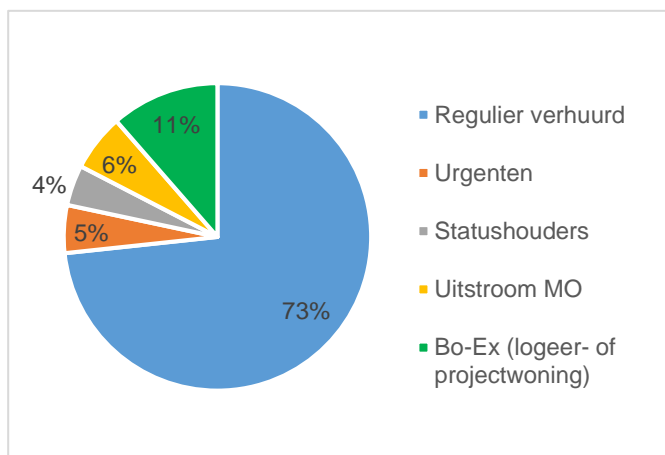
4. Bijzondere doelgroepen

Goed en betaalbaar woningaanbod voor mensen die behoren tot de bijzondere doelgroepen.

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

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

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



In 2019 werden in totaal 517 zelfstandige woningen toegewezen. Dat is 12% minder dan in 2018, toen Bo-Ex 588 woningen toewees / verhuurde. Het aandeel regulier toegewezen / verhuurde woningen in 2019 is met 379 woningen 73% (419 in 2018). Daarnaast zijn 53 woningen toegewezen aan statushouders of uittrekders uit de maatschappelijke opvang (2018: 143) en 26 woningen aan urgenten (2018: 26).

Er zijn dit jaar relatief veel woningen door Bo-Ex in gebruik genomen als logeer- of projectwoningen. Het merendeel daarvan staat in Lombok ten behoeve van de voorbereiding van de grootschalige woningaanpak van complex 507.

In 2019 richtten we ons op de volgende activiteiten en resultaten met betrekking tot bijzondere doelgroepen.	Realisatie
We formuleren en implementeren in overleg en samenwerking met STUW en gemeente beleid voor het behouden van de inschrijftijd voor starters. Hierdoor stimuleren we de toetreding van starters op de Utrechtse woningmarkt en vergroten we de kans op doorstroming.	Gerealiseerd
We voldoen aan onze taakstelling voor het huisvesten van statushouders. Dat betekent dat we voor de uitdaging staan om in 2019 voor circa 36 mensen een veilig nieuw thuis te bieden.	Niet Gerealiseerd
We voldoen aan onze taakstelling voor het huisvesten van maatschappelijke uitstroom. In de lijn van de aantallen van 2019 houdt dit in dat circa 46 mensen vanuit de maatschappelijke instellingen weer zelfstandig kunnen wonen.	Niet Gerealiseerd
We versterken ons netwerk vaste contactpersonen en gesprekspartners bij samenwerkende instellingen op gebied zorg en welzijn. Dit geldt zowel voor het strategisch als het operationeel niveau. Hierdoor kunnen we signaleringen rondom kwetsbare doelgroepen goed doorgeven.	Gerealiseerd
We ontwikkelen en bieden een stageplaats in combinatie met een opleidingsplek voor een student van de opleiding ervaringsdeskundigheid in armoede. Zo halen we, naast de maatschappelijke bijdrage voor de student, meer kennis en kunde in huis rondom het	Loopt

In 2019 richtten we ons op de volgende activiteiten en resultaten met betrekking tot bijzondere doelgroepen.	Realisatie
innen van huurachterstanden en het vroegtijdig kunnen signaleren en doorverwijzen van huurders die met armoedeproblematiek te maken hebben.	
We leiden een aantal medewerkers op in Mental Health First Aid, met als doel het signaleren en kunnen reageren in de 1 ^{ste} lijn op mensen met verward gedrag.	Gerealiseerd
We participeren actief in het project Citydeal Inclusieve Stad. Utrecht is een van de vijf gemeenten in Nederland die samen met de ministeries BZK, VWS en SWZ integraal samenwerken aan de ondersteuning van mensen met complexe problemen. De kern is dat de verschillende betrokken professionals de ruimte hebben om in overleg en in samenhang met elkaar tot betere maatwerkoplossingen te komen.	Gerealiseerd

Toelichting

- Vanaf 1 juli behouden woningzoekenden na toewijzing 75% van hun inschrijfduur. Om hiervan gebruik te maken moeten ze zich binnen 12 maanden na beëindiging van het oude huurcontract opnieuw inschrijven bij WoningNet.
- De taakstelling voor statushouders en het convenant voor de uitstroom van de maatschappelijke opvang zijn niet behaald. Hieraan zijn geen consequenties verbonden. Met de STUW corporaties lagen er afspraken met gemeente over deze doelstellingen. De gemeente kon de voorgenomen nieuwbouwlocaties ten behoeve van deze doelgroepen niet realiseren. STUW en gemeente zijn in gesprek over wat er nodig is om in 2020 de doelstellingen wel te behalen.
- De voorbereiding om te komen tot een programma en een stagiair vanuit ervaringsdeskundigheid in armoede vond plaats in 2019. In februari 2020 start de stagiaire ervaringsdeskundigheid armoede.

Starters en doorstroming

In STUW verband zijn er in 2019 verschillende regelingen ingevoerd die als doel hebben het bevorderen van de doorstroming. Een van de belangrijkste is de mogelijkheid om de inschrijfduur voor 75% te behouden na het aanvaarden van een sociale huurwoning. Hierdoor kunnen jonge mensen beter de afweging maken om nu een woning te aanvaarden waarin ze verwachten een aantal jaren prima te kunnen wonen. Ze zijn dan niet de volledig opgebouwde inschrijfduur kwijt en kunnen inschatten dat ze dan na een paar jaar opnieuw een stap in hun woon carrière kunnen maken. Om de kans op een woning voor 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. Ook deze regelingen zijn in 2020 gecontinueerd.

Statushouders en uitstroom MO

Het is in 2019 niet gelukt om de aan de taakstelling voor huisvesting van statushouders en maatschappelijke uitstroom te voldoen. Het aantal statushouders bleef met 22 achter bij de taakstelling van 36 personen. Ook de taakstelling voor de uitstroom uit de maatschappelijke opvang bleef met 31 ten opzichte van het beschikbare contingent van 46 personen achter.

Gemeente zou een locatie aanleveren waar een flink aantal van de bijzondere doelgroepen gehuisvest kunnen worden. Een soort 2^{de} Place2BU. En wij zouden ons inspannen de taakstelling en contingenten te halen. De gemeente leverde niet en de corporaties haalden het (mede daardoor) dus ook niet. Het niet bieden van locaties is dus een van de oorzaken waardoor we de taakstelling niet haalden.

Ondanks de mooie start voor statushouders, stagneerde de huisvesting voor deze doelgroep na het 1^{ste} kwartaal. De maatregel om de achterstand in te lopen, was om de kleine woningen vooral te bestemmen voor de maatschappelijke uitstroom en de grote woningen aan statushouders. Helaas bleek er vervolgens geen behoefte aan grote woningen voor statushouders. Deze woningen zijn aanvankelijk vrij gehouden voor deze doelgroep.

Toen hiervoor geen kandidaten werden voorgesteld omdat er simpelweg geen vraag was van gezinnen van vergunninghouders, zijn deze woningen weer door middel van de reguliere verhuur aangeboden. Voor beide doelgroepen werd een groot beroep gedaan op de kleinere woningen.

Met de werkwijze zoals die in 2019 was, blijft het lastig om aan de taakstelling voor statushouders te voldoen. Het probleem is dat er wekelijks maar enkele te huisvesten statushouders bekend gemaakt worden bij alle betrokken corporaties in Utrecht. De kans dat er dan een match te maken is, is klein. Ten eerste, omdat er dan maar net een vrijgekomen woning moet zijn die passend is voor die kandidaat. En ten tweede, omdat mogelijk dan al een andere corporatie een aanbod heeft gedaan. De ironie is dat deze werkwijze bij een veel grotere taakstelling (en dus vraag) wel prima werkte. Nu, met een kleinere taakstelling, blijkt deze werkwijze niet optimaal. Met de betrokken organisaties wordt overleg over een andere aanpak.

Ook voor de maatschappelijke uitstroom was de werkwijze een reden voor de stagnatie. 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. Tot slot werd de vraag in de 2^{de} helft van 2019 vooral gevormd door zeer moeilijk te plaatsen mensen en heel specifieke wensen voor de woning.

Voor 2020 moet de aanpak anders om de doelstellingen wel te halen. Bij elke huuropzegging wordt gekeken of die woning kan worden gebruikt voor de taakstelling. Vaak wordt intern de afweging gemaakt dat een woning kan worden gebruikt vanwege een leefbaarheidskwestie, of dat bepaalde complexen gehorig zijn. Maandelijks wordt bewaakt in hoeverre de huisvesting op koers ligt.

Overige resultaten: gemengd Wonen

In onze woningen en wijken wonen en leven mensen uit verschillende doelgroepen, met óf zonder zorgbehoefte samen. We staan ervoor dat er voor iedereen een plek is en iedereen meedoet aan onze samenleving. Vanuit dit perspectief van inclusiviteit stimuleren we gemengd wonen. Begin 2019 hebben twee medewerkers van Bo-Ex de opleiding Gemengd Wonen afgerond. Daarna is een start gemaakt met het ontwikkelen van de mogelijkheden om een aantal wooncomplexen naar meer gemengd wonen op te schalen:

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

Dombra & Faros

Naast het complex Dombra staat de woonlocatie Faros van Abrona. Een pand waar een dertigtal mensen met een verstandelijke beperking woont en wordt begeleid door Abrona. Vanuit de opleiding zijn er contacten ontstaan waarbij onderzocht wordt of de Dombra een pand is waar op termijn bewoners van Faros, met begeleiding vanuit Abrona, kunnen gaan wonen. Dit is voor hen een volgende stap in zelfstandig wonen, met begeleiding in de buurt van het complex. Zowel Bo-Ex als Faros staan hier positief tegenover. In 2019 zijn de contacten verstevigd, zo heeft een potentiële kandidaat kennisgemaakt in het pand Dombra en is een woning bezocht samen met de huismeester. Het pand van Faros wordt mogelijk vervangen door een nieuw pand. Met Bo-Ex zijn hierover verkennende gesprekken gevoerd om te onderzoeken of er mogelijkheden zijn voor nieuwbouw met al dan niet gemengd wonen. Zo biedt deze samenwerking over en weer kansen. Dit overleg staat nog in de kinderschoenen.

Amerhof

In 2019 zijn verkennende gesprekken gevoerd met Lister om het pand aan de Amerhof te transformeren naar een gemengd wonen pand. Een pand waar zorgdraggers en zorgvragers met en naast elkaar kunnen wonen. De verkennende gesprekken hebben geleid tot een projectgroep die in beeld brengt wat een transformatie voor het pand gaat betekenen. In 2020 ronden we deze verkenning af en hebben we een beeld of de aanpassingen tot een realistisch gemengd woonconcept kunnen leiden.

Gemengd wonen naar inkomen

Net zoals elke andere corporatie wijst Bo-Ex haar woningen vooral toe aan huurders uit de doelgroep van beleid. Een deel van haar woningen (10%) kan ze toewijzen aan huurders die niet tot de doelgroep behoren maar tot de huurders die een inkomen hebben boven de doelgroep-inkomensgrens van € 39.055,-. In 2019 heeft het MT besloten hiertoe over te gaan in ZONOR en KwaZeGa (Overvecht) en complex 109/404 (Hoograven) als er vanuit leefbaarheid in het portiek volgens de woonconsulent hiertoe de wens is. In het 3e tertiaal is de eerste woning in ZONOR op deze wijze geadverteerd. Deze nieuwe huurders krijgen het verzoek om als tegenprestatie een positieve rol te spelen in de wijk, bijvoorbeeld door deel te nemen in de bewonerscommissie.

5. Betaalbaarheid

Bo-Ex levert betaalbare sociale huurwoningen aan de doelgroep.

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

In 2019 richtten we ons op de volgende activiteiten en resultaten op het gebied van betaalbaarheid.	Realisatie
We verhuren minimaal 70% van ons sociale huuraanbod aan de primaire doelgroep, verdeeld in 58% beneden de eerste aftoppingsgrens en 12% tussen de eerste en de tweede aftoppingsgrens. Dit conform de Prestatieafspraken.	Deels gerealiseerd
We wijzen tenminste 90% van onze vrijkomende woningen passend toe, conform de Prestatieafspraken.	Gerealiseerd
De huurverhoging voor sociale huur per juli 2019 is gemiddeld niet meer dan inflatie voor onze doelgroep.	Gerealiseerd
De huurverhoging voor vrije sectorwoningen (niet-DAEB) per 1 juli 2019 wordt vastgesteld in het beleidsdocument voor ons niet-DAEB segment.	Niet gerealiseerd
De huurverhoging voor bedrijfsruimten en overige vastgoed (niet-DAEB) per 1 juli 2019 is minimaal inflatievolgend (als de verhoging niet al contractueel is overeengekomen).	Gerealiseerd
We blijven binnen de wettelijk gestelde huursom van 1% boven inflatie	Gerealiseerd
We hebben een beleidsuitwerking voor de huursombenadering vastgesteld.	Gerealiseerd
We sturen op het laag houden van de huurachterstanden van onze huurders: a. De achterstand van zittende huurders is < 0,9 % van de jaarhuur; b. De achterstand van vertrokken huurders is < 1,2 % van de jaarhuur.	Gerealiseerd 0,48% 0,40%
We sturen op het laag houden van huurachterstand door zo snel mogelijk bij het ontstaan van een huurachterstand persoonlijk contact te leggen met de betrokken huurders. Bo-Ex participeert actief in het project Vroegsignalering. Hierdoor versterken we de relatie met het Buurteam t.a.v. het voorkomen van grotere en andere problemen die vaak samengaan met huurachterstanden.	Gerealiseerd

Toelichting:

- Het aanbod van vrijgekomen woningen aan de primaire doelgroep is veel groter dan 70%. Dit gaat vooral ten koste van het beschikbare aanbod voor de secundaire doelgroep.
- De huurverhoging voor de niet-DAEB woningen en andere eenheden is in het voorstel voor de jaarlijkse huuraanpassing meegenomen en onderbouwd. Er is geen apart beleidsdocument voor de langere termijn voor het niet-DAEB segment vastgesteld. Dat is jammer want er is een grote vraag in het lage middensegment. In 2020 wordt het niet-DAEB segment in het voorstel voor de jaarlijkse huuraanpassing meegenomen.
- De beleidsuitwerking van de huursombenadering is vastgesteld in 2019 en wordt toegepast in 2020.

Betaalbaarheid

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

Bij de aanvulling op de Prestatieafspraken heeft Bo-Ex, net als de collega's, ingestemd met een pilot huurkorting. Het doel van de pilot huurkorting is om huishoudens met een huur boven de voor hen geldende (verschilt naar leeftijd en huishoudensgrootte) aftoppingsgrens en die in 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. Inmiddels hebben we met de gemeente een verlenging afgesproken tot eind van het jaar 2020. Dat wordt nog door de gemeente gefinancierd. Daarna worden de kortingen definitief verwerkt in de huur voor de betreffende huurders. Nieuwe goedkope scheefhuurders kunnen een beroep doen op de huurkorting en huurbevrozingsregelingen die Bo-Ex vanaf 1 januari 2020 hanteert

Huren

Streefhuurbeleid

In 2019 is het voorstel voor de aanpassing van het streefhuurbeleid aangenomen in het MT. Doel van het nieuwe beleid is om de secundaire doelgroep meer kans te bieden op een woning. Dit was één van de punten uit onze ondernemingskoers en jaarplan. De afgelopen jaren bleek dat Bo-Ex door het passend toewijzen weinig woningen aanbood in de duurdere categorie voor de secundaire doelgroep. Ook helpt het nieuwe streefhuurbeleid om de spreiding van mensen met verschillende inkomens over de wijken te vergroten. De uitwerking van het nieuwe streefhuurbeleid is dat het aantal woningen dat wordt aangeboden tussen de 1^{ste} aftoppingsgrens en de liberalisatiegrens groter wordt. En het aantal woningen tussen de kwaliteitskortingsgrens en 1^{ste} aftoppingsgrens wordt kleiner. Dit beleid biedt grotere kansen voor mensen met de wat hogere inkomens (overigens nog steeds passend). Daarnaast levert dit beleid ook meer huuropbrengsten op. Het beleid wordt in 2020 geïmplementeerd.

Huuraanpassing 2019

Zoals in het Jaarplan vastgelegd, verhoogt Bo-Ex de huurprijs voor lagere inkomens (tot € 42.436) niet verder dan de inflatie. Die was 1,6%.

Huurders met een hoog inkomen (> € 42.436) gingen een meer marktconforme huurprijs betalen. Daarbij is gekeken naar wat het huidige huurniveau is. De huur stijgt

- met 5,6% als de huidige huur nog onder de liberalisatiegrens (€ 720,42) ligt;
- met 3,6% als de huidige huur tussen de € 720,42 en € 850 lag; en
- met 1,6% als de huidige huur hoger dan € 850 was.

Inkomensafhankelijke huurverhogingen worden niet doorberekend aan huishoudens waarbij één gezinslid de AOW-leeftijd heeft bereikt of bij grotere gezinnen met vier personen en meer. Dat geldt tevens voor bepaalde groepen chronisch zieken en gehandicapten.

Categorie	aantal	%
Huishouden ≥ 4 personen of AOW	2.357	1,6%
Huishouden ≤ € 42.436	4.018	1,6%

Categorie	aantal	%
Huishoudinkomen > € 42.436		
- huidige huur < liberalisatiegrens = aftoppen op maximale huur	445	5,6%
- huidige huur tussen liberalisatiegrens en € 850,00 = aftoppen op maximale huur	149	3,6%
- huidige huur > € 850,00 = aftoppen op maximale huur	71	1,6%
Onzelfstandig	595	1,6%
Geliberaliseerd	196	2,6%
Garages, bedrijfsruimten en parkeervlakken	744	2,6%
Bergingen	113	2,6%

In 2019 is aan 8.688 (2018: 8.596) eenheden een huurverhoging aangezegd. Dit waren naast sociale- en vrije sectorhuurwoningen ook kamers, garages / bergingen / parkeerplaatsen en bedrijfspanden of maatschappelijk onroerend goed. Het overgrote deel van de huurverhoging is aangezegd per 1 juli 2019. Voor 560 woningen is geen huurverhoging aangezegd vanwege lopende grootschalige onderhoudswerkzaamheden.

Met de huurdersorganisatie STOK is overleg gevoerd over het beleid bij de jaarlijkse huurverhoging. Na dit overleg heeft Bo-Ex nog een stap in de richting van STOK gezet door invoering van de verschillende aftoppingsgrenzen voor de groep huurders die een inkomensafhankelijke huurverhoging ontvingen. Desondanks kon STOK niet instemmen met de huuraanpassing 2019 omdat ze van mening was dat een generieke huurmatiging gerechtvaardigd was.

Bezwaren inkomensafhankelijke huurverhoging

Bij het doorvoeren van de inkomensafhankelijke huurverhoging krijgen huurders de gelegenheid bezwaar te maken tegen de huurverhoging als het inkomen, na het toetsingsjaar van de belastingdienst, is gedaald. Ook op wettelijke gronden, zoals chronische ziekte, kunnen huurders een bezwaar indienen tegen de inkomensafhankelijke huurverhoging. In 2019 dienden 82 huurders een dergelijk bezwaar in. Dit is iets minder dan in 2018, toen er 86 bezwaren waren.

	Reden bezwaar						
	Totaal	Inkomen 2018	Inkomen 2019	Huishoud-samenstelling	Zorg etc.	Overig	AOW
Definitief toegekend	27	11	0	6	5	1	4
Coulanceregeling toegepast	12	10	2	0	0	0	0
Afgewezen	43	1	0	1	2	38	1
Totaal	82	22	2	7	7	39	5

Bij 39 van de bezwaren (48%) werd de huuraanpassing aangepast naar de actuele situatie van de huurder.

Huurbetaling

Betalingsachterstand

De totale huurachterstand voor zittende huurders komt eind 2019 uit op 0,48% en is daarmee vrijwel constant ten opzichte van 2018. Toen was de achterstand voor zittende huurder 0,5%. De dalende trend van de huurachterstand is vanaf 2017 (0,79%) hiermee verder doorgezet: We zetten in op het constant houden van de achterstand op dit niveau. Het breed in de stad uitrollen van vroegsignalering is hierin een belangrijke factor.

Ook de achterstand van de vertrokken huurders is gedaald, naar 0,40%. Dit is ook weer wat lager dan in 2018 (0,53%). Ook voor de vertrokken huurders hebben we daarmee in de afgelopen 3 jaar (2017 = 1,3%) veel meer en constant grip op de achterstanden.

In 2019 is een totaalbedrag van € 349.000 in de derdendossiers geplaatst. (2018: € 356.000.) Dit houdt in dat een achterstand van een huurder niet kan geïnd kan worden. Soms komt dat doordat een huurder in schuldbewaking zit of als een huurder met de noorderzon vertrokken is. Er zijn dan geen verhaalmogelijkheden. De achterstand wordt dan afgeboekt en overgeheveld naar een derdendossier. Deze achterstand drukt dan niet op de openstaande posten, maar blijft in beeld voor als er in de toekomst wel verhaalmogelijkheden zijn.

Ontruiming

In een aantal gevallen leiden onze inspanningen op het gebied van Vroegsignalering en de algemene incassoprocedure met de deurwaarder niet tot een oplossing. In die gevallen rest dan de ontruiming van de woning. In 2019 zijn er 34 ontruiming aangezegd. Daarvan zijn er uiteindelijk 6 uitgevoerd. Het merendeel van de aangezegde ontruiming werd geannuleerd. De ontruiming wordt geannuleerd als een huurachterstand volledig is afbetaald of als er een deel is afbetaald en er een haalbare betalingsregeling is overeengekomen. Onderstaand zijn de cijfers schematisch weergegeven.

Ontruiming	2019	2018	2017
Aangezegd	34	35	35
Waarvan geannuleerd	28	23	26
Waarvan doorgang	6	12	9
Vanwege huurschuld	5	10	7
Vanwege overlast	0	2	0
Vanwege hennep	1	0	2

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

6. Beschikbaarheid

Bo-Ex levert een zo groot mogelijke bijdrage aan het terugdringen van het tekort aan sociale huurwoningen.

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

In 2019 richten we ons op de volgende activiteiten en resultaten met betrekking tot beschikbaarheid.				Realisatie
De verwachte omvang van de voorraad per 1 januari 2020 is 7.621 zelfstandige sociale huurwoningen.				Gerealiseerd: 7.653 woningen
Renovatie/sloop en vervangende nieuwbouw/nieuwbouw.				
Project	(verwachte) aanpak	Aantal te slopen woningen	Ambitie te bouwen woningen	
Reitdiepstraat	In ontwikkeling en bestemmingsplan-procedure.	81	148	Haalbaarheidsfase, startdocument met Gemeente.
Ivoordreef	In ontwikkeling en bestemmingsplan-procedure	174	≥ 100	Haalbaarheidsfase met ontwikkelende partij.
Queridostraat	In ontwikkeling en in overleg met bewonerscommissie	36	48 ¹	Haalbaarheidsfase. Opties renovatie en sloop staan beide open.
Rijnvliet	Nieuwbouw, oplevering fase 1, start bouw fase 2 en 3	n.v.t.	90 egw	58 woningen opgeleverd, 32 in 2020.
Hoge Weide	Nieuwbouw, oplevering eengezinswoningen 2019, oplevering appartementen in 2020	n.v.t.	65 app 34 egw	34 egw opgeleverd; 65 app in 2020.
Verkoop	Verkoop van 20 woningen			20 woningen verkocht
<u>Acquisitie</u>				
In 2019 zet Bo-Ex zich in om gezamenlijk met collega corporaties, gemeente en ontwikkelaars positie te verkrijgen op meer nieuwbouwlocaties. Dit doen we om ook na het jaar 2020 nieuwbouwlocaties te hebben om aan de groeiende vraag naar sociale huurwoningen te kunnen blijven voldoen. Dit doen we door:				

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

In 2019 richtten we ons op de volgende activiteiten en resultaten met betrekking tot beschikbaarheid.	Realisatie
a. Voortzetting van de interne taskforce ter bevordering van nieuwe ontwikkellocaties in samenwerking met andere partijen als collega corporaties, gemeente, maatschappelijke organisaties en ontwikkelaars.	Loopt
b. Voortzetting van het hanteren van de 'groslijst' als communicatiemiddel tussen STUW-corporaties en gemeente om versnellingen en kansen voor mogelijke locaties beter te kunnen benutten.	Gerealiseerd
c. Deelname aan netwerk DNU (Development Network Utrecht) ter bevordering van kansen op nieuwbouwlocaties.	Gerealiseerd
d. We zoeken actief naar mogelijkheden in nieuwbouw, verbouw van kantoren en eventuele aankoop van woningen. De interne taskforce groep is het gremium waarin de diverse mogelijkheden besproken worden.	Loopt
e. In het te ontwikkelen ondernemingsplan is één van de sporen "toekomstige woonwensen". In het kader hiervan heeft een expeditie plaats gevonden om ook buiten de gemeentegrenzen te kijken naar mogelijkheden op nieuwbouw of verbouwlocaties. Hier kunnen voor 2019 activiteiten uit voortvloeien die nu nog niet concreet benoemd kunnen worden, maar qua thematiek wel hierop aansluiten.	Gerealiseerd
Onderzoek van de mogelijkheden tot optopping van bestaand bezit. Hierbij kijken we naar mogelijkheden tot uitbreiding door een verdieping op een bestaand complex te bouwen.	Loopt
Voor verkoop wordt in het kader van het nieuwe ondernemingsplan de verkoopvijver herzien, waarbij het aandeel vrije sector woningen een belangrijk uitzoekpunt is. Dit kan mogelijk consequenties hebben voor het te realiseren aantal verkochte woningen in 2019. Daarnaast wordt ook gekeken of we kunnen aansluiten bij het concept "huurdersvoorrang bij verkoop" van Mitros.	Gerealiseerd
Om de doorstroming te bevorderen blijven we de inkomensafhankelijke huurverhoging continueren in 2019.	Uitgevoerd
Daarnaast wordt in STUW verband nagedacht over de regelingen voor doorschuiven.	Uitgevoerd
De app Huisje Huisje is ruim een jaar in gebruik. De app maakt het voor huurders eenvoudiger op zoek te gaan naar een andere huurder die zijn/haar woning wil ruilen. Bo-Ex faciliteert woningruil mede door deze app.	Niet gerealiseerd
Er zijn 3 instrumenten met als doel het stimuleren van doorstroming van senioren: <ol style="list-style-type: none"> De verhuisadviseur: wordt in 2019 voor 1 jaar gecontinueerd. Voor de zomer ligt er een voorstel voor de toekomst van verhuisadviseur voor 2020 ev. De voorrangsregeling: wordt gecontinueerd. 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. 	Uitgevoerd

Toelichting.

- De samenwerking als STUW werkt positief, de gemeente en grondeigenaren bestemmen 30% als sociaal.
- Onderzoek naar verdichting is gereed in 2020. Besloten is niet naar locaties buiten de gemeentegrenzen te zoeken.
- Verkennende studie naar het optoppen van bestaand bezit is Gerealiseerd, haalbaarheidsonderzoek gestart.

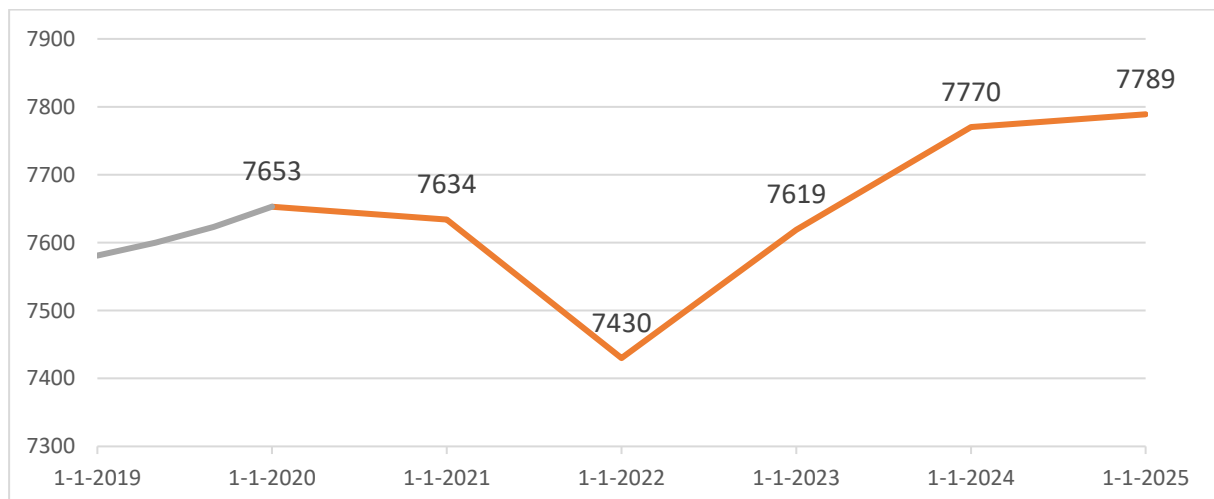
- De verkoopvijver is geactualiseerd en uitgebreid. De gesprekken met Mitros hebben nog geen resultaat.
- In 2019 is een inkomensafhankelijke huurverhoging doorgevoerd.
- In juli 2019 is de nieuwe huisvestingsverordening vastgesteld, met daarin een nieuwe regeling voor doorschuiven. Deze regeling kwam tot stand met medewerking en input van het Strategisch Overleg van STUW.
- De app Huisje Huisje is na ruim twee jaar gestopt. De belangrijkste reden is dat het aantal aanvragen voor woningruil via de app beperkt is. Dit rechtvaardigt niet langer de investeringen die nodig zijn om de app up-to-date te houden. Bo-Ex blijft woningruil vanzelfsprekend wel mogelijk maken en faciliteert dat op andere manieren.

Het vergroten van de beschikbaarheid en betaalbaarheid van sociale huurwoningen is voor Bo-Ex een belangrijke maatschappelijke doelstelling. De ontwikkelingen in de huidige markt maken het niet eenvoudig om aan verruiming van de beschikbaarheid te voldoen. Een van de redenen is, dat de gemeente Utrecht geen actief grondbeleid voert en dat de grond die de gemeente heeft via tenders in de markt zet, waardoor de kans van slagen voor Bo-Ex minimaal is. Eigen acquisitie op nieuwe locaties is vrijwel onmogelijk, vandaar dat we via STUW de gemeente er op aanspreken om contingenten sociale huurwoningen te reserveren. Daarnaast besloten we om ons te richten op de eigen herstructureringslocaties en daar te verdichten. Aanvullend zetten we in op het optoppen van woongebouwen en het verbouwen van garages in de plint van woongebouwen naar woningen.

Ontwikkeling zelfstandige eenheden 2019 – 2025

Per 1 januari 2020 is het aantal zelfstandige sociale huurwoningen 7.653. Dit is hoger dan verwacht in het jaarplan van 2019 (7.621). De reden hiervoor is dat er in 2019 meer woningen zijn opgeleverd dan verwacht.

Onderstaande grafiek toont in 2022 het gevolg van de voorgenomen sloop en nieuwbouw van de locaties Ivoordreef en Reitdiepstraat. Overigens zijn de plannen daarvoor ten opzichte van het jaarplan 2019 met een jaar opgeschoven.



De woningvoorraad

Omvang en samenstelling

De omvang van de woningvoorraad is (bijna) ieder jaar aan wijzigingen onderhevig door nieuwbouw en verkoop. Ultimo 2019 beschikte Bo-Ex over 9.034 zelfstandige en onzelfstandige woningen. Dit aantal is inclusief het aandeel (50%) in de woongebouwen Cambridgelaan en MAX. Deze woongebouwen zijn in ongedeelde eigendom met collega-corporatie SSH. Het beheer van deze woningen is, op basis van een samenwerkingsovereenkomst, ondergebracht bij SSH en Jebber. (Cambridgelaan respectievelijk MAX.)

De ontwikkeling ten opzichte van ultimo 2018 (8.962 woningen) is als volgt:

- Minus 20 verkochte appartement woningen.
- Plus 92 woningen oplevering nieuwbouw zelfstandige woningen

Type verhuureenheden	DAEB	Niet DAEB	
Eengezinswoningen	945	83	
Meergezinswoningen	6.460	146	
Studenteneenheden	1.265	-	
Extramurale Zorg	136	-	
Totaal	8.806	229	9.035
Bedrijf onroerend goed	-	178	
Maatschappelijk vastgoed	69	-	
Intramurale Zorg	165	-	
Garagebox	-	180	
Parkeerplaats	-	581	
Totaal	234	930	1.173
Totaal			10.208

Verkoop

	Begroot	Gerealiseerd
Aantal woningen	20	20
Opbrengst	€ 5.409.000	€ 6.248.250
Boekwaarde	- 3.636.000	- 4.311.703
Kosten	- 715.000	- 768.049
Netto opbrengst	€ 1.058.000	€ 1.168.498

Toelichting.

- In de gerealiseerde aantallen en bedragen zijn alle verkochte woningen meegenomen.
- Bovenstaande overzicht is exclusief organisatiekosten.
- De kosten zijn hoger uitgevallen dan begroot. Dit wordt voornamelijk veroorzaakt door stijgende verkoopprijzen, waardoor het makelaarscourtage en de afdracht bestemmingswijziging hoger worden.

Verhuringen

In 2019 zijn in totaal 1.544 eenheden verhuurd, inclusief onzelfstandige eenheden en de woongebouwen in beheer bij SSH. (2018: 1.464; 2017: 1.393)

Verhuringtype	Totaal aantal 2019	Aantal t.b.v. verantwoording inkomensstoets
Zelfstandige DAEB-woningen	434	434
Verhuringen via SSH	694	694
Zelfstandige woningen vrije sector	24	
Zelfstandige eenheden bruikleenovereenkomst	153	
Onzelfstandige eenheden	123	123
Verhuring zelfstandige woningen aan Bo-Ex voor eigen gebruik (logeerwoningen voor projecten)	59	
Bedrijfsruimten	2	
Bergingen	6	
Garages	4	
Parkeerplekken	45	
Totaal	1.544	1.251
Intermediaire verhuur		
De Tussenvoorziening	2	
Lister	3	

Intermediaire verhuur betreft het verhuur van bezit via een tussenpersoon. Bo-Ex verhuurt woningen aan een instelling/bedrijf, die het vervolgens weer doorverhuurt. Indien er sprake is van een intermediaire verhuur van een wooneenheid, dan dienen ook deze verhuringen te worden behandeld als een toewijzing. Dat betekent dat ook voor deze verhuringen de inkomens- en passendheidstoets moet worden uitgevoerd. Deze intermediaire toewijzingen dienen ook verantwoord te worden in de dVi. De corporatie is hierbij tevens verantwoordelijk voor de intermediaire toewijzingen.

De intermediaire verhuurders is gevraagd om door middel van een bestuursverklaring te onderbouwen dat zij een woning passend hebben aangeboden. Daaruit bleek dat ook de intermediaire verhuurders de woningen passend hebben toegewezen. Dit geldt ook voor SSH, die de meeste onzelfstandige eenheden verhuurt.

Regelingen voor doorstroming op regionaal niveau

Op regionaal niveau zijn er per 1 juli 2019, in het kader van de nieuwe huisvestingsverordening, verschillende regelingen ingevoerd die als doel hebben het bevorderen van de doorstroming. Een van de belangrijkste is de mogelijkheid om de inschrijfduur voor 75% te behouden na het aanvaarden van een sociale huurwoning. Deze regeling moet ervoor zorgen dat woningzoekenden die een lange inschrijfduur hebben opgebouwd eerder de stap kunnen maken naar een andere woning, waardoor de doorstroming op gang komt. Om de kans op een woning voor 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, zoals 'Van Groot naar Beter' en, in Utrecht, de Verhuisadviseur Senioren. Ook deze regelingen worden in 2020 gecontinueerd.

Vernieuwde doorschuifregeling in de huisvestingsverordening

Op lokaal niveau is in de nieuwe huisvestingsverordening een vernieuwde regeling voor doorschuiven opgenomen. De STUW corporaties kunnen woningen vanaf 1 juli 2019 aanmelden als doorschuifcomplex. 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. Het maken van wooncarrière (doorschuiven naar een grotere woning of een woning op de begane grond) is in de doorschuifregeling uitgesloten.

Passend toewijzen

Passend toewijzen houdt in dat woningzoekenden met een inkomen onder de huurtoeslaggrens alleen nog in aanmerking komen voor woningen met een huur tot die huurtoeslaggrens.

Hierdoor krijgen huurders met een laag inkomen alleen nog een woning toegewezen waarvan de huur aansluit bij hun inkomen. Minstens 95% van de woningen die worden toegewezen aan woningzoekenden met recht op huurtoeslag, dient een 'passende' huurprijs te hebben. Wij realiseerden 96,4%.

Inkomenstoets

Sinds 1 juli 2015 moeten woningcorporaties jaarlijks minimaal 80% van hun vrijgekomen sociale huurwoningen toewijzen aan huishoudens met een inkomen tot € 38.035 (prijsspeil 2019). Daarnaast mogen corporaties 10% van de vrijgekomen woningen toewijzen aan huishoudens met een middeninkomen (tot € 42.436). Ook mag Bo-Ex 10% van de vrijgekomen huurwoningen vrij toewijzen. Overigens is dit een tijdelijke regeling, die loopt tot 1 januari 2021. Daarna gelden weer de regels die vóór 1 juli 2015 ook golden: namelijk dat minimaal 90% van de vrijgekomen sociale huurwoningen wordt toegewezen aan huishoudens met een bescheiden inkomen.

Bo-Ex koos er in 2019 voor om primair de lage inkomensgroepen te bedienen. Ons uitgangspunt is dat we (zo mogelijk) alle sociale huurwoningen met een huur onder de liberalisatiegrens passend toewijzen. Bij het adverteren van woningen is aangegeven dat de woning uitsluitend bestemd is voor huishoudens met een inkomen tot maximaal € 38.035. Om de 80%-regel te monitoren, monitoren we periodiek wat de actuele stand van zaken is.

De maatregel geldt voor alle zelfstandige en onzelfstandige woningen in het bezit van Bo-Ex die onder het DAEB-regime vallen. De zelfstandige woningen van de Cambridgelaan en MAX zijn gezamenlijk ongedeelde eigendom van Bo-Ex en SSH. Ze worden volledig door laatstgenoemde beheerd. Om die reden zijn er afspraken met de SSH gemaakt over de verantwoording van de nieuwe verhuringen in deze complexen. Van alle DAEB eenheden is 96,4% van de vrijgekomen woningen of kamers passend verhuurd. Hiermee voldoen we ruimschoots aan de kaders vanuit de rijksoverheid en aan onze strategische doelstelling om alleen de laagste inkomensgroepen te bedienen.

7. Duurzaamheid

Bo-Ex zet zich in om in 2030 een energie neutrale woningvoorraad te hebben.

Wij richten ons in het kader van de duurzaamheid primair op het verlagen van de energielasten en daarmee de woonlasten voor onze huurders. We delen met de gemeente de ambitie om in 2030 een gemiddeld energie neutrale woningvoorraad hebben. Als tussenstap is vastgelegd dat onze woningvoorraad in 2020 gemiddeld een energie-index van 1,21 – 1,40 (voorheen label B) heeft.

In 2019 richten we ons op de volgende activiteiten en resultaten met betrekking tot de duurzaamheid van onze woningvoorraad.	Realisatie
We realiseren in 2019 800 labelstappen. Dit betekent dat we eind 2019 ten minste 85% van de benodigde labelstappen zullen hebben gerealiseerd van onze doelstelling om in 2020 een woningvoorraad met gemiddelde energie-index 1,3 (voorheen label B) te hebben. We zitten dan op koers om de doelstelling te halen.	349 labelstappen
Bij de nieuwbouw van eengezinswoningen is het uitgangspunt dat deze direct energieneutraal (EPC=0) worden uitgevoerd.	Loopt
Voor de projecten voor groot onderhoud met energiebesparende maatregelen onderzoeken we per project het realiseren van energieneutraliteit.	Geïmplementeerd
Bij alle projecten met een investeringsvoorstel nemen we standaard een 'no-regret paragraaf' op. In deze paragraaf wordt onderbouwd dat de voorgenomen aanpak toekomstige verduurzamingsopgaven niet in de weg staat en dat we de kennis van dit moment efficiënt toepassen in de ontwikkeling naar een energie neutrale voorraad.	Geïmplementeerd
In 2019 onderzoeken we hoe we omgaan met de impact van de aanpassing van de salderingsregeling op de uitgangspunten van het zonnepanelenprogramma. De geplande wijziging van de salderingsregeling levert namelijk veel vragen op bij huurders.	Gerealiseerd
In 2019 continueren we met het integreren van het IRIS-project ¹ in het programma voor de aanpak van Kanaleneiland Zuid.	Loopt
In nieuwbouwprojecten zoals Rijnvliet en Hoge Weide passen we de EPV-regeling toe. Hiervoor implementeren we in 2019 het proces voor de organisatie.	Gerealiseerd
In het project Henriëttedreef is een proefwoning gerealiseerd om de principe aanpak te testen. In 2019 kiezen we de definitieve aanpak voor het gehele complex. Dit is mede afhankelijk van het aantrekken van de subsidiegelden en de samenwerking met partijen als Stedin en de Gemeente Utrecht.	Proefwoning Gerealiseerd. Het gehele woongebouw wordt in 2020 energieneutraal
In het sloop/nieuwbouw project Ivoordreef experimenteert Bo-Ex samen met Amvest en ERA Contour met de eerste basisbeginselen van de circulaire principes. In 2019 wordt dit verder uitgewerkt.	Loopt, zij het moeizaam.

Toelichting

Labelstappen

Om de voorgenomen energietransitie uit te voeren is als doel gesteld in 2020 een woningvoorraad te hebben met een gemiddelde energie-index 1,21 – 1,40 (voorheen label B). Dit betekent dat eind 2019 85% van de benodigde stappen hadden moeten zijn gemaakt, wat voor 2019 inhoudt dat er 800 positieve labelstappen gemaakt hadden moeten worden. In werkelijkheid zijn er 349 positieve labelstappen gemaakt.

¹ In 2017 is het IRIS EU Lighthouse projectvoorstel (Horizon 2020) samen met onder andere de gemeente Utrecht en het Utrecht Sustainability Institute (USI) voorbereid en uitgewerkt. Deze subsidieaanvraag is gehonoreerd door de Europese Commissie.

In 2019 zijn i.v.m. met wettelijke herijkingen van energiecertificaten negatieve labelstappen behaald. Deze negatieve labelstappen zijn in veel gevallen toe te schrijven aan de aangepaste rekenmethodiek om te komen tot een nieuwe energie-index. Ook hebben de uitgestelde renovaties invloed gehad op de gerealiseerde labelstappen waar door er minder woningen zijn afgemeld dan gepland.

Per saldo betekent dit niet dat de energieprestatie van de woningvoorraad is verslechterd. Integendeel. De gerealiseerde nieuwbouw mag conform deze rekenmethodiek niet worden meegerekend. Wanneer er wordt gekeken naar de gemiddelde energie-index van de gehele woningvoorraad is deze aanzienlijk verbeterd en heeft nu, 31 december 2019, een energie-index 1,49, wat correspondeert met een energielabel C. Op 1 januari 2019 was de gemiddelde energie-index 1,54. Deze positieve trend zal zich in 2020 verder voortzetten door onder andere de oplevering van 65 nul-op-de-meter-appartementen in Hoge Weide en diverse renovatieprojecten, waardoor de doelstelling om eind 2020 gemiddeld in energielabel B te behalen alsnog bereikt wordt.

Energiebesparingscampagne

Sinds 2016 geven we samen met de andere Utrechtse corporaties gratis energieadviezen aan belangstellende huurders. In 2019 hebben wij aan 64 huurders energieadviezen gegeven. Dit betroffen allemaal huurders die in een nul op de meter woning wonen. Goede voorlichting bij de oplevering van woningen met complexe installaties is belangrijk, zeker als er betalingsproblemen dreigen.

Nieuwbouw eengezinswoningen energieneutraal

Zowel deels opgeleverde en in aanbouw zijnde nieuwbouw eengezinswoningen in Rijnvliet en in Hoge Weide zijn energieneutraal.

Routekaart energietransitie

Op basis van de vastgoeddata die in het precisieonderhoud vastgoed informatie systeem staan, is samen met duurzaamheidsadviseur Blue Terra en Luxs een energietransitietool ontwikkeld. Deze energietransitie tool is in 2019 opgeleverd. Per cluster kunnen we op basis van verschillende scenario's inzicht krijgen in de verdere verduurzaming van de woningvoorraad. Dit levert ons meer duidelijkheid over de samenhang van de sociale, technische en financiële impact van de mogelijke scenario's.

No-regret aanpak in investeringsvoorstel

Bij alle projecten waar we mee bezig zijn, van renovatie tot planmatig onderhoud, denken we na over de aanpak en dat dit in de toekomst verdere verduurzamingsmaatregelen niet in de weg staat. Een voorbeeld hiervan is onze participatie in de isolatie uitdaging samen met Mitros en Portaal. Hierbij 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.

Isolatie uitdaging

Met Mitros en Portaal hebben we een 'uitdaging' voorbereid om innovatie (en vervolgens opschaling) in isolatie te bevorderen. Op 8 januari 2019 is de uitdaging officieel van start gegaan. Na een selectieprocedure zijn er drie winnaars van de isolatie uitdaging. Mitros, Portaal en Bo-Ex zijn met één van de winnaars in zee gaan en hebben als pilot een woning ter beschikking gesteld. Dit om ervaring op te doen met de producten. Bo-Ex gaat aan de slag met een winnaar die een buitenisolatie product heeft.

Zonnepanelen

De zonnepaneleninstallaties voor de complexen aan de Amstelstraat, Livingstonelaan en van Humboldtstraat zijn vertraagd. De redenen voor de vertraging zijn als volgt:

- We hebben tegenslag gehad bij de uitvoering van het groot onderhoud aan het Rietveldcomplex op Hoograven. Hier zijn zonnepanelen gestolen waardoor het werk behoorlijk is uitgelopen.
- De installateur heeft extra personeel moeten werven om aan de hoge vraag van de markt naar het aanbrengen van zonnepanelen installaties te kunnen voldoen. Het heeft even tijd gekost om hier kwalitatief personeel beschikbaar voor te hebben.

Met de complexen die nog in de planning staan voor 2020 en de uitvoering van (groot) onderhoud projecten waarbij de combinatie met het zonnepanelenprogramma wordt gemaakt, is de verwachting dat we eind 2020 de doelstelling zullen behalen. Daarnaast ontwikkelen we in 2020 beleid voor het vervolg van het zonnepanelenprogramma.

Integratie IRIS in aanpak Kanaleneiland Zuid (KEZ)

Met de geplande aanpak van de Columbuslaan wordt het IRIS² subsidieprogramma geïntegreerd in de aanpak van Kanaleneiland Zuid. IRIS draagt bij aan de doelstellingen van Bo-Ex:

- energiezuinige gebouwen,
- energieopslag,
- bewonersparticipatie,
- energiebewust maken van bewoners.

Nieuwe ontwikkelingen en overige activiteiten

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

St. Antonius Gasthuis nul op de meter woningen	Er zijn twee nul op de meterwoningen gerealiseerd.
Gasloos maken van de woningvoorraad	In 2018 is gestart met het bij woningmutaties verwijderen van aardgasaansluitingen voor kooktoestellen in een aantal clusters in Overvecht Noord. Dit in het kader van onze participatie in het programma om van Overvecht Noord de eerste aardgasvrije wijk van Utrecht te maken. Tot nu toe zijn tot 2019 in totaal 18 woningen tijdens het mutatieproces aardgasvrij gemaakt. In 2019 is er beleid gemaakt om alle woningen in Utrecht die alleen een gasaansluiting hebben om te koken, aardgasvrij te maken.

² IRIS: Integration and Replication for Sustainable cities.

8. Kwaliteit van de woningvoorraad

Bo-Ex heeft een woningvoorraad die voldoet aan de eisen van veiligheid, gezondheid en duurzaamheid en aan het Bo-Ex Onderhoudslabel mede gebaseerd op NEN 2767.

De kwaliteit van onze woningvoorraad op voldoende niveau brengen én houden zien we als een van onze prioriteiten. Huurders en overheden stellen hogere eisen aan de kwaliteit in termen van veiligheid en gezondheid maar ook steeds meer in termen van duurzaamheid. De onderhoudskwaliteit heeft grote invloed op zowel de tevredenheid van huurders als op de waarde van het onroerend goed.

In 2019 richtten we ons op de volgende activiteiten en resultaten om de kwaliteit van onze woningvoorraad te behouden en te verbeteren.				Realisatie
Precisieonderhoud				
a.	In 2018 is de precisieonderhoudsmethodiek geïmplementeerd. Dat betekent dat iedereen die onderdeel uitmaakt van het onderhoudsproces vanaf 1 januari 2019 werkt volgens de precisieonderhoud methodiek. Voor de afsluiting van de implementatiefase start in 2019 de nazorgfase. In deze fase worden de betrokkenen waar nodig begeleid en het proces aangescherpt.			Gerealiseerd
b.	In 2019 leveren we het programma precisieonderhoud op en presenteren we de eindresultaten in relatie tot de uitgangspunten van de businesscase. Daaruit volgt een aanbevelingsplan voor de daaropvolgende jaren.			Niet gerealiseerd
c.	Op 31 december 2019 voldoet 50% van onze woningen aan de VGD normen (Veilige, Gezonde en Duurzame woning). Dit is geïntegreerd in het precisieonderhoud-dashboard.			Gerealiseerd
d.	Het politie keurmerk veilig wonen is geïntegreerd in precisieonderhoud en wordt op een natuurlijk moment (bijvoorbeeld bij planmatig onderhoud) uitgevoerd.			Gerealiseerd
Het productieprogramma voor renovatie en groot onderhoud zag er voor 2019 als volgt uit:				
Wijk	Project	Fase	Won	
Kanaleneiland	Alexander de Grotelaan II	In voorbereiding	96	Loopt
	Alexander de Grotelaan III			
	Livingstonelaan III	In uitvoering	48	Gerealiseerd
	Columbuslaan III	In uitvoering	48	Niet gerealiseerd
Lombok	Project 507	In voorbereiding	353	Loopt
Overvecht	Henriëttedreef	In uitvoering	58	Loopt
In 2019 voorzien we 100% van de woningvoorraad van het 'Bo-Ex onderhoudslabel'.				Gerealiseerd
We continueren de implementatie van precisieonderhoud in de organisatie. De doelstelling om onze gehele voorraad te voorzien van een onderhoudslabel draagt hieraan bij.				Gerealiseerd

Bijzonderheden bij de projecten in de renovatie- en grootonderhoudstabel.

Lombok, 353 woningen project 507	Na het behalen van het draagvlakmeting in december 2019 is de overeenkomst met de aannemer getekend. De werkzaamheden starten in 2020.
Overvecht	De onderhandelingen met de marktpartijen over de ontwikkelingen aan de Ivoordreef verlopen voorspoedig. De gesprekken met de Gemeente verlopen daarentegen moeizaam. Tijdens de laatste gesprekken met alle betrokken is afgesproken dat medio april 2020 meer duidelijkheid moet zijn.

Onderhoud

De kosten van het onderhoud van het bezit vormen jaarlijks een grote exploitatielast. In 2019 is voor een bedrag van € 18.219.000 aan onderhoud besteed. Dit bedrag is als volgt opgebouwd.

Lasten onderhoudsactiviteiten X € 1.000	Begroting 2019	Realisatie 2019	Realisatie 2018
Planmatig onderhoud	8.539	7.713	7.587
Asbest	1.221	2.050	1.181
Mutatieonderhoud	825	1.219	1.181
Serviceonderhoud	1.640	1.866	1.814
Contractonderhoud	1.285	1.357	1.212
Overig onderhoud	1.661	2.475	656
Toegerekende uren aan onderhoud	- 652	- 503	- 544
Toegerekende organisatiekosten	4.319	3.966	3.041
Totaal	17.607	18.219	15.789

Planmatig onderhoud

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

De realisatie van Planmatig Onderhoud in 2019 is lager dan is begroot. De realisatie is € 0,8 miljoen lager door overloop van gepland onderhoud naar 2020.

Asbestsanering

In het boekjaar 2019 is het saneren van asbest apart begroot en verantwoord. In 2015 is beleid vastgesteld waarin het Aedes-protocol Asbestverwijdering is opgenomen. Dit beleid heeft als uitgangspunt dat in een periode van 10 jaar de woningvoorraad van Bo-Ex asbestveilig wordt gemaakt. In 2019 hebben in 77 individuele woningen asbestsaneringen plaatsgevonden. Daarnaast hebben geplande projectmatige asbestsaneringen plaatsgevonden.

De realisatie van asbestsanering is hoger dan begroot. Dit is veroorzaakt door het projectmatig saneren van asbest in het complex Antonius Gasthuis. Hier is asbest in de kruipruimte aangetroffen. Omdat er leidingen in de kruipruimte aangepast moesten worden, was het noodzakelijk deze ruimte te saneren.

Service- en mutatieonderhoud

Het serviceonderhoud is het dagelijkse onderhoud dat voor rekening van Bo-Ex komt. Het gaat daarbij om reparatieverzoeken van huurders en werkzaamheden die voortkomen uit service-abonnementen waarbij de onderhoudsverplichting van huurders door Bo-Ex is overgenomen. Het serviceonderhoud is ten opzichte van 2018 gestegen. Dit komt door een stijging in het aantal serviceverzoeken en door meer uitbesteding van onderhoudswerkzaamheden. De stijgende uitbesteding heeft te maken met een hoog ziekteverzuim in het afgelopen jaar waardoor de planning onder druk komt te staan. Er is meer uitbesteed om zo aan onze eigen KPI te voldoen.

Onder mutatieonderhoud wordt het onderhoud verstaan dat wordt uitgevoerd om een woning na de huuropzegging weer op het juiste kwaliteitsniveau te brengen voor nieuwe verhuring. De kosten voor mutatieonderhoud waren hoger dan begroot. Dit is te verklaren doordat meer woningen zijn gemuteerd dan was voorzien; de aanpassing van het mutatieonderhoudsbeleid; en dat meer dan 60% van de mutatieonderhoudswerkzaamheden is uitbesteed.

Contractonderhoud

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

Overig onderhoud

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

Toegerekende uren aan onderhoud

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

Organisatiekosten.

Organisatiekosten zijn beheerlasten die toegerekend aan onderhoud.

Veiligheid en gezondheid

Politie Keurmerk

In onze visie op het kwaliteitsniveau van onze woningvoorraad speelt het onderdeel inbraakveiligheid een belangrijke rol. Hierbij is het uitgangspunt dat het Politie Keurmerk Veilige Woning van toepassing is. Uiterlijk 2023 dienen al onze woningen van een dergelijk keurmerk te zijn voorzien. Om dit te bereiken is een uitvoeringsplan opgesteld. De stand per 2019 is dat 2.050 woningen dit keurmerk hebben.

Overigens kunnen onze huurders altijd van onze gecertificeerde medewerkers een advies krijgen om de woning zelf veiliger te maken. Ook wordt bij diverse gelegenheden voorlichting gegeven om inbraken te voorkomen. Dit gaat in goede samenwerking met de Utrechtse politie. Daarnaast krijgen huurders een korting van 33% op materiaal- en arbeidskosten als zij door Bo-Ex veilig hang- en sluitwerk laten aanbrengen. In 2019 is geen gebruik gemaakt van deze regeling.

Brandveiligheid

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

9. Wonen, zorg en leefbaarheid

Huurders zo lang mogelijk zelfstandig laten wonen

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

In 2019 richtten we ons op de volgende activiteiten en resultaten op het gebied van wonen, zorg en leefbaarheid:	Realisatie
We verbeteren de informatie en communicatie aan huurders over de mogelijkheden voor aanpasbaarheid (veiligheid, sociaal & technisch) van woningen. We verbeteren de informatie en communicatie aan huurders over de mogelijkheden voor aanpasbaarheid en onderzoeken daarbij ook de mogelijkheden van domotica.	Loopt
We ontwikkelen in overleg en samenwerking met de STUW- collega's een visie op de behoefte aan levensloop bestendig wonen in Utrecht.	Niet gerealiseerd
We stellen leefbaarheidsbeleid vast en communiceren extern wat huurders kunnen verwachten in het kader van leefbaarheid en sociaal beheer. Activiteiten bij leefbaarheid kunnen variëren van inzet van complexbeheerders, stimuleren van participatie in de buurt, samenwerking met wijkprofessionals, tot tuinonderhoud en ongediertebestrijding	Gerealiseerd
We versterken de wijkgerichte werkwijze door het werken in wijkteams en de grotere inzet van capaciteit bij de complexbeheerders. De wijkteams onderhouden contact en versterken de relatie met in de wijk aanwezige maatschappelijke partners als wijkagent en buurtteam.	Gerealiseerd
Onze complexbeheerders versterken hun contacten en werken waar mogelijk samen met buurt- en complexbeheerder van collega corporaties. Leefbaarheid in een buurt gaat immers verder dan enkel de woningen en huurders van Bo-Ex.	Gerealiseerd
Het op hoofdlijnen beschreven kader voor leefbaarheid wordt voor 2 wijken verder uitgewerkt naar een leefbaarheidsplan.	Niet gerealiseerd
We nemen het initiatief voor wijkoverleg met professionals en huurders.	Gerealiseerd
We faciliteren 2 initiatieven met als doel meer verbinding met betrokkenheid in de wijk.	Uitgevoerd

In het voorjaar van 2019 is de aandacht binnen dit werkveld van wonen en zorg voor ouderen verschoven naar leefbaarheid en sociaal beheer in de volle breedte van onze woningvoorraad en de wijken waar we actief zijn. Met het vastgestelde leefbaarheidsbeleid als kader, is het onderscheid gemaakt tussen sociaal buurtbeheer en technisch complexbeheer.

Activiteiten

Buurtbeheer en complexbeheer

Eind mei stelde het MT het beleid voor Leefbaarheid vast. Hierin is beschreven wat we bij Bo-Ex verstaan onder leefbaarheid en hoe we de leefbaarheid faciliteren en stimuleren. 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 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.

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.

In 2019 is ook hard gewerkt aan de optimalisatie van ons mobiele camerasysteem. Het uitlezen van de (mobiele) camera's gaat hierdoor nu een stuk sneller en eenvoudiger. Verder zit Bo-Ex aan tafel bij de werkgroep voor verbetering van de leefomgeving winkelcentrum Gloriantdreef. Bewoners ervaren momenteel veel overlast in die omgeving.

Leefbaarheidsbudget

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

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. De gemeente bood subsidie waar de bewoners een waterpomp, zaden en plantjes van kochten. Bo-Ex heeft geïnvesteerd met het hek en de bestrating van de paden. De bewoners kweken hun eigen groenten en fruit. Verse eigen geteelde tomaten, paprika's, lente ui, wortels, kruiden en aardbeien. Alles wat rijp is mogen buurtbewoners plukken. De eerste ervaringen en resultaten zijn zeer positief. 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.



Onrechtmatige bewoning

Wij werkten intensief samen met de afdeling Handhaving van de gemeente. In 2019 is een aantal dossiers en meldingen in onderzoek genomen. In de uitvoering en samenwerking zat in 2019 wel een onderbreking, vanwege het plotseling wegvallen van de ondersteuning vanuit de gemeente. Vanaf 1 oktober is deze functie weer vervuld en startte binnen Bo-Ex het woonfraudeteam met daarin nu ook de betrokkenheid van de sociaal buurtbeheerders.

Onrechtmatige bewoning in	2019	2018
Aantal zaken in uitvoer:	26	15
Aantal zaken opgeschort:	0	3
Aantal zaken voltooid:	40	58
Totaal in behandeling genomen:	66	76
Afgesloten: valse melding	0	4
Afgesloten: geen bewijs	23	8
Afgesloten: afspraken gemaakt / gelegaliseerd	7	36
Afgesloten: huuropzegging	9	8
Afgesloten: ontruiming	0	2
Dossier overgedragen aan politie	1	0
Totaal afgesloten	40	58

Aanpak thuisteelt hennep

In totaal zijn er in 2019 op 2 adressen een hennepplantage aangetroffen. In het 1^{ste} geval hebben we via een juridische procedure de woning ontruimd na deze constatering. Bij de 2^{de} vondst van een plantage heeft de huurder de huur opgezegd nadat de Burgemeester de woning voor 12 maanden had gesloten. Een sluiting voor een jaar dient, vanuit het perspectief van gemeente, om een onveilige situatie te voorkomen en 'de loop' naar een pand waar sprake is van drugscriminaliteit te stoppen.

Vanuit het perspectief van leefbaarheid en beschikbaarheid zijn we geen voorstander van een sluiting van een jaar. Bo-Ex heeft op verschillende manieren bij de gemeente kunnen aantonen (bijvoorbeeld door een camera op te hangen, extra controles uit te voeren en alle huurders te betrekken) dat er geen sprake meer was van een onveilige situatie. Daarom is de periode van de sluiting beperkt tot 6 maanden. De woning is begin december weer beschikbaar gekomen.

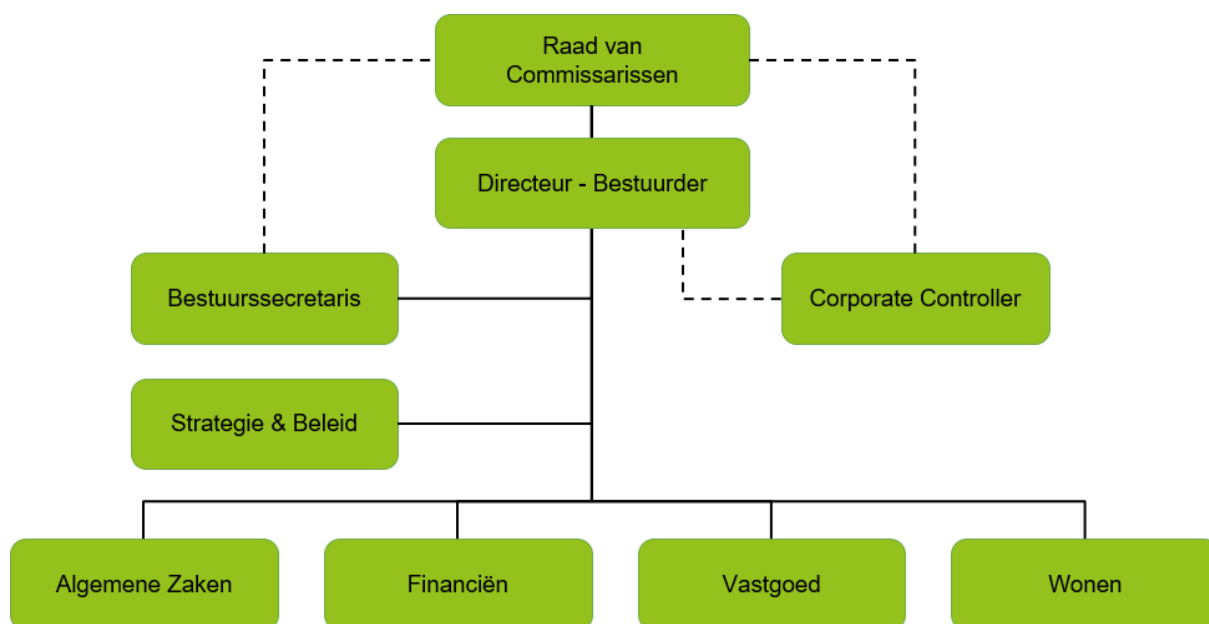
Omgaan met verward gedrag

Inclusiviteit staat hoog in het vaandel bij Bo-Ex. Inclusieve wijken en inclusief samenwerken betekent ook de mens te blijven zien die handelt om zijn of haar behoeften te bevredigen. Zowel in de wijk als in het werk. Vanuit die gedachte zijn er in 2019 meerdere bijeenkomsten georganiseerd met Samen Sterk Zonder Stigma. Medewerkers kregen hierdoor handvatten rondom omgaan met verward gedrag. Samen Sterk werkt met twee ervaringsdeskundigen, ambassadeurs, onder leiding van een coach. Ook is een aantal medewerkers gestart met de opleiding voor Mental Health First Aid: een soort EHBO bij verward gedrag. Medewerkers leren een aantal kenmerken van psychische problematiek en handvatten die ze kunnen gebruiken in de hun dagelijkse praktijk als woonconsulent, opzichter of buurtbeheerder.

Ook voor de huurders in de wijken hebben we aandacht voor inclusiviteit en het omgaan met buurtbewoners die verward gedrag vertonen. In Hoograven is een experiment gestart om in de wijk een aantal professionals en bewoners gezamenlijk de training Mental Health First Aid aan te bieden. Met als doel om kennis op te doen en tegelijkertijd ook een netwerk op te zetten om de kennis te verbreiden en elkaar sneller te kunnen vinden. Een aantal bewoners en professionals heeft de training gedaan en het vervolg is dat de deelnemers een app-groep zijn gestart waardoor ze elkaar sneller kunnen vinden. Deze groep opgeleide vrijwilligers komt nu elke maand een uurtje bij elkaar in het buurtbeheerderskantoor om ervaringen te delen. Doel hiervan is om de buurt leefbaar te houden en snel te kunnen opschalen op het moment dat er problemen ontstaan rondom verward gedrag.

10. Organisatie

De organisatiestructuur van Bo-Ex is gedurende 2019 niet gewijzigd en ziet er als volgt uit:



Bestuur

Het Bestuur werd gedurende 2019 gevormd door mevrouw drs. M. Eleveld RA. Het Bestuur en het managementteam vormen samen het overleg waarin wekelijks overleg wordt gevoerd over de beleids- en uitvoeringszaken van de organisatie.

Werkorganisatie

De organisatie van Bo-Ex is opgebouwd uit vier afdelingen. Dat zijn ultimo 2019 de afdelingen Algemene Zaken, Financiën, Vastgoed & Ontwikkeling en de afdeling Wonen. Verder kent de organisatie nog een stafafdeling Strategie & Beleid welke direct onder het Bestuur valt.

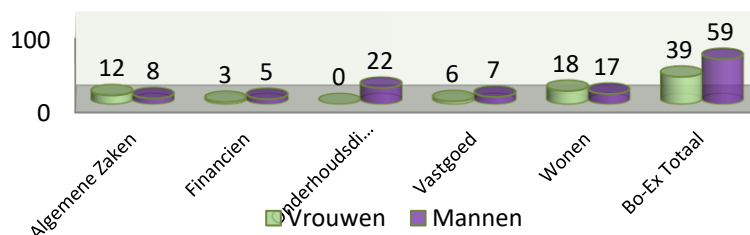
Het managementteam bestond per 31 december 2019 uit:

Mevr. Heilbron M.B., drs.	Manager Wonen
Dhr. Kerlien, H., mr.	Manager Algemene Zaken
Dhr. Schols, S.F.C., ir. tot 1 juni 2019	Manager Vastgoed
Dhr. Heuvel R.H van den, vanaf 1 juni 2019	Manager Vastgoed
Dhr. Ven, J.T.R.M., van der, QC	Manager Financiën

Personeel

Bezetting

Eind 2019 bedroeg het aantal medewerkers in voltijdseenheden 91,91 fte. Er is een aantal medewerkers dat gebruik maakt van ouderschapsverlof. Het totaal aantal voltijdseenheden komt hiermee op 90,87. (2018: 88,96) Dit komt overeen met 98 (2018: 96) medewerkers in dienst. Op dat moment bestonden er drie vacatures. De personeelsbezetting bestond toen uit 39 vrouwelijke en 59 mannelijke medewerkers. De bezetting over de afdelingen liet het volgende beeld zien:



Aedes-Benchmark (over 2018)

De Aedes-benchmark 2019 onderscheidt vijf prestatievelden: Huurdersoordeel, Bedrijfslasten, Duurzaamheid, Onderhoud & verbetering en Beschikbaarheid & betaalbaarheid. Elk prestatieveld bestaat uit één of meerdere deelscores.

Een A-score staat voor een bovengemiddelde score, een B-score staat voor een gemiddelde score en een C-score voor een score onder het gemiddelde.

	2019	2018	2017	2016	2015
Score	CC	CB	CB	CA	BA

Resultaten	2019			2018		
	Bo-Ex	Gemidd sector	Uw letter	Uw score	Gemidd sector	Uw letter
Benchmarkpositie			CC			CB
Prestatieveld Huurdersoordeel			C			C
Nieuwe huurders	7,2	7,7	C	7,0	7,5	C
Huurders met reparatieverzoek	7,0	7,6	C	7,3	7,5	C
Vertrokken huurders	6,9	7,5	C	7,2	7,4	C
Prestatieveld Bedrijfslasten						
Geharmoniseerde beïnvloedbare netto bedrijfslasten	€ 968	€ 785	C	€ 850	€ 764	B
Prestatieveld Duurzaamheid	1,51	1,5	B	1,6	1,65	A
Prestatieveld Onderhoud & Verbetering	€ 2.503	€ 2.372	B	€ 2.466	€ 2.244	B
Prestatieveld Beschikbaarheid & Betaalbaarheid			C			B

Het rood-oranje tabelletje toont dat Bo-Ex daalt in de Aedes Benchmark. Beschouwing van de onderliggende informatie toont dat onze bedrijfslasten toenemen terwijl het branchegemiddelde lager wordt. Het prestatieveld Onderhoud & Verbetering toont het gemiddelde van 2017 t/m 2019 en is verklaarbaar door de vele onderhoudsinvesteringen die wij de laatste jaren hebben uitgevoerd. De waardering voor onze kwaliteit van dienstverlening (meetjaar 2019) neemt af. Het totaalbeeld bevalt ons niet, vandaar dat wij inzetten op verbetering van alle prestatievelden.

11. Governance

Governance (goed bestuur) is een van de toezichtsvelden van onze interne en externe toezichthouders. De belangen van alle belanghouders zijn voortdurend in beeld en richtinggevend in onze ontwikkeling. De processen van sturen, beheersen, verantwoorden en toezicht houden zijn adequaat ingericht en functioneren. Onze focus is gericht op de realisatie van de doelstellingen van de organisatie in dienst van de maatschappij, ingekaderd door de Woningwet. Het is daarbij van belang dat we aantonen dat wij in control zijn en voldoende adaptief om maatschappelijke veranderingen op te nemen.

In 2019 richtten we ons op de volgende activiteiten en resultaten op	Realisatie
In het kader van de basis op orde zal worden gestart met het proces 'afrekening Service en verbruik'. Daartoe zal – eveneens voor de latere processen – een 'Proceskamer' worden ingericht waar een continue testomgeving beschikbaar is.	Gerealiseerd
We werken de informatievoorziening, waaronder de bestaande sturingsrapportages, verder uit en borgen de kwaliteit in een informatiereglement.	Loopt
De aantoonbaarheid van risicobeheer is in 2018 gerealiseerd. In 2019 leveren wij de aantoonbaarheid van onze risicobereidheid.	Gerealiseerd

Toelichting:

- Ter voorbereiding van Release 19 is een proceskamer ingericht en operationeel.
- De kwaliteit van de informatievoorziening is opgepakt door een nieuwe daartoe benoemde functionaris.
- De aanpassing van de rapportages en het proces van totstandkoming daarvan wordt in 2020 uitgewerkt.

Interne controle

Het Bestuur is verantwoordelijk voor de opzet en werking van de interne controle. Uitgangspunt voor de interne controle is het principe van 'three lines of defence':

1^{ste} lijn: dagelijkse operatie, management en directeur-bestuurder,

2^{de} lijn: bestuurssecretaris en controllers

3^{de} lijn: corporate controller.

Begin 2018 is een externe businesscontroller benoemd ter invulling van de onafhankelijke controlefunctie die wetgever vereist. Halverwege 2018 is samenwerking gezocht met de regionale collega corporatie Provides om gezamenlijk een Corporate Controller te werven. De werving startte eind 2018 en ingeschat werd dat de functionaris in mei 2019 zou starten. Dat lukt niet, de kwaliteit van de sollicitanten bleek onder de maat.

De werving startte opnieuw met Provides en met collega corporatie Het Gooi en Omstreken uit Hilversum. Na een intensief traject is de corporate controller geworven om in gezamenlijkheid de functie van onafhankelijk controller te zijn voor drie corporaties. De corporate controller heeft per 01-01-2020 een arbeidsrelatie met Bo-Ex. Er is een detacheringsovereenkomst met Provides en Het Gooi en Omstreken.

Compliance

Samen met de nieuwe corporate controller (indiensttreding 01-01-2020) is afgesproken om het onderwerp compliance komend jaar actief op te pakken. Beginnend met een scan (waar staan we?). Vervolgens zal het onderwerp op een gestructureerde manier in de organisatie worden ingebed.

Integriteit

In het voorjaar van 2019 is een melding van vermoeden van een misstand gedaan. Een onafhankelijk bureau heeft dit onderzocht en een rapport geleverd.

Aanbevelingen zijn overgenomen door het MT. Belangrijkste conclusies is dat er geen sprake is van een misstand of schending van de integriteit. Er was echter wél sprake van een ongewenste belangenverstremming. We hebben organisatorische maatregelen genomen om de belangenverstremming ongedaan te maken. Daarnaast zijn geen nieuwe meldingen geweest.

In het vierde kwartaal is het vernieuwde integriteitsprotocol door het MT vastgesteld en ook met de OR is hier nadrukkelijk over gesproken. Aan de hand van themabijeenkomsten, gesprekken in de teams en expliciete aandacht bij indiensttreding voor het onderwerp, agenderen wij integriteitsdilemma's in de organisatie. Het komend jaar gaan we dit verder implementeren.

12. Financiële continuïteit

Wij zetten ons vermogen zo optimaal mogelijk in en om onze DAEB en niet-DAEB activiteiten te kunnen uitoefenen zorgen wij voor voldoende financiële middelen.

Het financieel beleid van Bo-Ex is gericht op het waarborgen van de continuïteit van de organisatie en om optimale financiële randvoorwaarden te creëren voor het realiseren van de missie en de volkshuisvestelijke- en maatschappelijke doelstellingen. Hiervoor is voldoende liquiditeit en solvabiliteit vereist.

In 2019 richtten we ons op de volgende activiteiten en resultaten op waarborging van de financiële continuïteit en versterking van financial control.	Realisatie
Wij zetten de benodigde capaciteit in op de verbeterpunten van het primaire systeem (DE), Release 2017 en efficiëntere werkprocessen bij de afrekening van Stook en Servicekosten en de totstandkoming van Tertiaalrapportages. Hiervoor wordt de LEAN-methodiek ingezet.	Deels gerealiseerd
Wij geven, samen met de onafhankelijke controlefunctie, invulling aan de 3 Lines of defence.	Loopt
Wij ontwikkelen, dan wel verbeteren, rapportages over KPI's en onderliggende bedrijfsprocessen.	Niet gerealiseerd

Toelichting:

- De verbeterpunten van het primaire systeem worden meegenomen in Release 19.
- Proces van afrekenen servicekosten is geoptimaliseerd.
- De aanpassing van de rapportages en het proces van totstandkoming daarvan wordt in 2020 uitgewerkt.
- 3 lines of defence -model wordt in 2020 ingevuld.

We hanteren voor het beoordelen van de financiële positie dezelfde financiële kengetallen als het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) en de Autoriteit woningcorporaties (Aw).

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

Uitmo 2019 voldoen we aan de financiële kengetallen van de Aw en het WSW.

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

Externe toezichthouders

Bo-Ex dient als woningcorporatie te voldoen aan de regels en normen die de Aw en het WSW stellen. Jaarlijks vindt door beide instanties een integrale beoordeling van Bo-Ex plaats. De resultaten daarvan zijn ons schriftelijk meegedeeld.

Autoriteit woningcorporaties

In de brief van 27 november 2019 geeft de Aw haar oordeel over staatsteun, passendheid, huursom, WNT en overcompensatie over verslagjaar 2018.

In de brief is aangegeven dat Bo-Ex voldoet aan de toewijzingseisen van de staatssteunregeling, de bepalingen in het kader van de huursombenadering, de WNT, overcompensatie en de naleving van specifieke wettelijke bepalingen.

De Aw geeft in de brief aan dat Bo-Ex niet voldoet aan de passendheidsnorm. Deze conclusie is gebaseerd op onjuiste gegevens. Bo-Ex voldoet aan de passendheidsnorm en zal deze omissie in overleg met de accountant corrigeren.

Waarborgfonds Sociale Woningbouw

Het WSW heeft in haar brief van 19 augustus 2019 de resultaten van de beoordeling en het borgingsplafond voor de jaren 2019 tot en met 2021 vastgesteld. Het borgingsplafond is het maximale bedrag aan door het WSW geborgde leningen dat een deelnemer op enig moment gedurende het jaar mag hebben. Het borgingsplafond van Bo-Ex is vastgesteld op basis van de financieringsbehoefte voor de jaren 2019 tot en met 2021, zoals dat is ingediend middels de dPi2018.

Bij het algemene beeld concludeert het WSW dat Bo-Ex voor het WSW een corporatie is met een laag tot gemiddeld risicoprofiel.

De borgbaarheidsverklaring is door het WSW in haar brief van 19 augustus 2019 afgegeven. Dit betekent dat Bo-Ex gebruik kan maken van de faciliteiten van het WSW. Bo-Ex voldoet aan de eisen die het WSW stelt aan Bo-Ex als deelnemer.

In de brief van 16 januari 2020 heeft het WSW haar oordeel weergegeven over de business risks van Bo-Ex. Bo-Ex blijft voor WSW een corporatie met een laag tot gemiddeld risicoprofiel.

Financieel beheer

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

De planning en control cyclus is een belangrijk aspect van de financiële beheersmaatregelen. De planning en control cyclus bestaat uit de meerjarenbegroting, de jaarbegroting, de tertiaal- en tweemaandsrapportage en de jaarrekening.

Uitgangspunt is dat de administratie zodanig is ingericht dat het Bestuur steeds op de hoogte kan zijn van de ontwikkeling van de kengetallen en daarover de Raad van Commissarissen kan inlichten.

Jaarresultaat 2019

De onderstaande tabel toont de resultaten over 2019 en de vergelijkende cijfers over 2018. Voorts zijn de cijfers volgens de begroting 2019 weergegeven.

(x € 1.000)	Realisatie 2019	Begroting 2019	Vershil begroting / realisatie 2019	Realisatie 2018
Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille	24.093	26.429	- 2.336	26.576
Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille	1.130	1.026	104	1.207
Waardeveranderingen vastgoedportefeuille	154.987	1.224	153.763	122.209
Netto resultaat overige activiteiten	156	174	-18	130
Overige organisatiekosten	- 2.003	-2.441	438	- 2.517
Leefbaarheid	- 1.070	- 1.128	58	- 1.192
Saldo financiële baten en lasten	- 13.893	-14.590	697	- 14.173
Resultaat voor belastingen	163.401	10.694	152.707	132.239
Belastingen	12.599	-	12.599	- 10.600
Resultaat na belastingen	175.999	10.694	165.305	121.639

Het verslagjaar is afgesloten met een resultaat van € 176 miljoen na belastingen. In vergelijking met het jaar 2018 is het jaarresultaat na belastingen met € 54 miljoen gestegen.

In vergelijking met de begroting van 2019 is het jaarresultaat na belastingen € 165 miljoen hoger uitgekomen. Het begrotingsverschil wordt met name veroorzaakt door de waardeverandering van de vastgoedportefeuille, netto gerealiseerd resultaat exploitatie vastgoedportefeuille en de belastingen.

Toelichting op het resultaat, zie voorgaande tabel eerste rij /regel.

(x € 1.000)	Realisatie 2019	Begroting 2019	Verskil begroting / realisatie 2019	Realisatie 2018
Huuropbrengsten	59.224	59.885	- 661	58.622
Opbrengst servicecontracten	4.110	4.054	56	3.639
Lasten servicecontracten	- 4.427	- 4.370	- 57	- 3.797
Lasten verhuur en beheeractiviteiten	- 5.976	- 5.440	- 536	- 5.389
Lasten onderhoudsactiviteiten	- 18.219	- 17.278	- 941	- 16.362
Overige directe operationele lasten exploitatie bezit	- 10.619	- 10.422	- 197	- 10.137
Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille	24.093	26.429	-2.336	26.576

Coronacrisis

Tegen de uitbraak van het Corona-virus (COVID-19) in Nederland in februari 2020 zijn in maart 2020 door de Rijksoverheid ingrijpende maatregelen genomen om de verspreiding van dit virus te vertragen. Deze maatregelen kunnen impact hebben op de financiële continuïteit van Bo-Ex.

Hoe groot de impact daadwerkelijk zal zijn is onzeker, dat hangt onder andere af van de doorlooptijd van beperkende c.q. beschermende maatregelen en van de daaruit voortvloeiende sociaal maatschappelijke en economische gevolgen.

Bo-Ex heeft de bedrijfsprocessen aangepast en afgestemd op de richtlijnen van de Rijksoverheid.

Vooralsnog schat Bo-Ex de impact van de corona-pandemie op de financiële continuïteit van de corporatie als beperkt tot matig in, mede gezien de toezeggingen van de Rijksoverheid, die heeft aangekondigd dat haar beleid erop gericht is de economische gevolgen van de crisis zoveel mogelijk te beperken.

Dat betekent dat er naar onze mening geen sprake is van een materiele onzekerheid inzake de continuïteit.

13. Verbindingen

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

- WoningNet N.V. (1,43%)
- B.V. Woonwagenexploitatie (16,00%)
- Wijk Ontwikkelingsmaatschappij Lombok B.V. (2,00%)

WoningNet B.V.

Deze vennootschap is de uitvoerder van (regionale) woonruimtebemiddelingssystemen. Het aandelenkapitaal is volledig geplaatst bij woningcorporaties. Circa 240 woningcorporaties nemen diensten af van WoningNet. Het aantal woningen in het bestand bedraagt ruim 800.000.

Bo-Ex bezit slechts een zeer gering aandeel in WoningNet N.V., namelijk 1,4% van het geplaatste aandelenkapitaal.

De nominale waarde van het aandelen bezit WoningNet N.V. van Bo-Ex is afgerond € 64.000.

B.V. Woonwagenexploitatie

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

Woonwagenexploitatie van Bo-Ex is afgerond € 3.000.

Wijk Ontwikkelingsmaatschappij Lombok B.V.

Deze vennootschap is een zogenaamde wijkontwikkelingsmaatschappij. Zij wil in de wijk Lombok de economische ontwikkeling stimuleren en de woonfunctie in dit gebied versterken. Dit doet zij door, waar nodig en mogelijk, panden te kopen en te verbouwen.

Bo-Ex bezit 2% van het geplaatste aandelenkapitaal. De nominale waarde van het aandelen bezit Wijk ontwikkelingsmaatschappij Lombok B.V. van Bo-Ex is afgerond € 46.000

Door Bo-Ex zijn géén leningen of garanties verstrekt aan de drie hiervoor vermelde verbindingen. Er vindt ook geen inzet van personeel of bedrijfsmiddelen plaats. De aandelen zijn op de balans opgenomen voor de nominale waarde. Het totale risico van Bo-Ex op aandelenkapitaal is € 113.000

14. Verslag van de Raad van Commissarissen

Toezichthouders van woningcorporaties zien toe op de uitvoering en naleving van de wettelijke taak en missie van de corporatie in samenhang met de betekenis daarvan voor haar huurders en de gemeente(n) waarin zij werkt. Vanuit die rol heeft de Raad van Commissarissen een kritische houding tegenover de Bestuurder die ze controleert en dient ze oog te hebben voor de wensen van huurders, woningzoekenden en maatschappelijke partners, waaronder de gemeente. Ze dient te kijken te hebben op de effectiviteit en efficiency van de organisatie, kritisch te zijn op kosten, inclusief de kosten van de directie en die van het eigen toezicht. Commissarissen zullen zich altijd afvragen of iets beter kan, zelfs al gaat het goed.

De leidende onderwerpen in 2019

1.

Ruimte voor de huurder. Zo luidt de ondertitel van de Ondernemingskoers 2019 – 2023 die wij als Raad in april goedkeurden. Het is het resultaat van twee jaar onderzoek en uitwerking door de bestuurder en het management, in de volle breedte bijgestaan en geïnspireerd door de medewerkers. De Raad was waarnemer bij diverse onderzoeken en expedities. We toetsten de visies die op de beleidsterreinen ontwikkeld werden en checkten op de keuzes t.a.v. stakeholderswensen, aansluiting bij de actualiteit, de inzet van het maatschappelijk kapitaal, zekerheden, businesscases, evenwicht in flexibiliteit en fall-back scenario's.

Naar ons inzicht zette het bestuur voor Bo-Ex een herkenbare, uitvoerbare, toetsbare koers neer met een duidelijke en evenwichtige inzet op betaalbaarheid, beschikbaarheid, kwaliteit, duurzaamheid, betere dienstverlening en leefbaarheid. Ten aanzien van dat laatste, de afnemende weerbaarheid onder veel van de verhuurders is mede een gevolg van verslechtering van de leefbaarheid in met name al kwetsbare wijken. Dit ondanks grote externe financiële druk, terugval in leefbaarheid in de wijken door aan corporaties opgelegde beperkingen, lagere inzet van overheden en afnemende weerbaarheid onder veel van de huurders door demografische ontwikkelingen, de zorgtransitie en beperkingen van de doelgroep door de rijksoverheid. Bo-Ex kiest daarbij qua voorraad voor de inzet op groei van de voorraad van goede zelfstandige woningen en gemengde wijken. Verkoop moet zowel tot financiële versterking als tot versterking van de wensportefeuille leiden en de verkoop is derhalve hoe dan ook beperkt. Wij stellen vast dat daarmee aan de meeste wensen van de twee belangrijkste stakeholders, de huurders en de gemeente, tegemoet is gekomen in balans met de mogelijkheden.

2.

Complex 507, de renovatie van 353 woningen in Lombok, is een bijzondere investeringsopgave waarvan we de voortgang op elke vergadering doornamen. Het complex kent zowel een lange en roerige voorgeschiedenis wat betreft de participatie, de gemeente politiek als met de actieve en betrokken bewoners. Het betreft een sociaal, samenhangend en karakteristiek ensemble van woningblokken in het populaire Lombok. De uitdaging was om, binnen de sociale verhuur, de betaalbaarheid, de kwaliteit, de wens tot zelfbeheer met de kosten in balans te brengen ook in vergelijking met de kosten van de overige opgaven.

We hebben het verbeterplan en de startinzet voor zelfbeheer, die het bestuur met de bewoners heeft bereikt, na bespreking in een extra sessie goedgekeurd ondanks de keuze voor een basiskwaliteit en de kosten oplopend tot € 39 miljoen. Ook hebben we ons ervan vergewist dat het bewonersinitiatief, net als het verbeterplan, voldoende steun heeft onder alle bewoners. Daarmee wordt een meer dan 12 jaar oude wond wordt gedicht en is met dit goede sociale verhuur complex vooral ook een grote bijdrage geleverd aan Lombok als gemengde wijk. De Raad steunt het zich ontwikkelende vernieuwende zelfbeheer. Toch vinden wij het, met de bestuurder, daarbij van groot belang dat met het oog op de andere huurders het zelfbeheer voor Bo-Ex niet tot extra beheerlasten leidt en dat de aanleiding en condities voor terugval in Bo-Ex beheer goed geregeld zijn.

Procesmatig is er ook geleerd van dit project en nog niet afgerond. Het hielp de procesgang niet dat het project van projectmanager wisselde. De hand in eigen boezem stekend, hielp het ook niet dat wij ermee instemden om af te wijken van het besluitvormingsprotocol in ons investeringsstatuut. De leerpunten worden meegenomen in de verdere vernieuwing van de participatie, vernieuwing van het investeringsstatuut en de versterking van de kostenopname van elementen buiten de woning.

3.

De Raad is investeringsbesluiten voor meerdere projecten voorgelegd. Bo-Ex hanteert daarvoor een transparant fasedocumentensysteem dat de volgbaarheid in de tijd ondersteunt. Wat ons daarbij opviel en daardoor vaak gespreksonderwerp, is de onder invloed van de overgang naar beleidswaarde wisselende, vaak niet binnen de norm passende uitkomsten van de 'internal rate of return' (IRR) die het netto rendement van de investeringen in een project weergeeft.

De eerste fasedocumenten en het Jaarplan 2019 tonen een hogere IRR dan de uiteindelijk voorgelegde investeringsbesluiten (vierde fase). Naast stijgende bouwkosten laat ook de invoering van de beleidswaarde zich hier gelden. Het leidde tot meerdere gesprekken over hoe de IRR te bepalen hoe daarmee om te gaan in het investeringsbeleid.

Wij hechten aan het gebruik van de IRR omdat de IRR in aanvulling op de LtV een element is om te wegen of de besteding van middelen doelmatig is en vergelijkingsdoeleinden dient, zodat vooraf afwegingen te maken zijn bij investeringen. Complicatie daarbij is dat als een object vooraf aan de investering al een flinke waardeinstijging door marktontwikkeling heeft doorgemaakt, een IRR in een sociale huurwoning voor een nieuwe of beleidsmatige redenen gewenste investering al snel laag uitvalt.

4.

In de loop van 2019 bereikten ons in toenemende mate berichten over interne spanningen in het bestuur van de huurderbelangenvereniging STOK. In december stapte de meerderheid van het STOK bestuur op en ontstond een nieuwe situatie. Het is de tweede bestuurscrisis in STOK binnen twee jaar. Door deze interne conflicten kon STOK haar taak, belangenbehartiging van de Bo-Ex huurders middels overleg en advies, niet vervullen.

Wat Bo-Ex betreft was met deze tweede crisis het moment daar om de met het afgetreden bestuur gestarte inzet op het conform de overlegwet verbreden van STOK te intensiveren. De inzet was en is gericht op het komen tot een huurderorganisatie open voor alle Bo-Ex huurders en versterking van diversiteit en kwaliteit van huurdersparticipatie. Dat kan door vaker gebruik te maken van verschillende vormen en communicatiekanalen. De contacten naast die met STOK, onder andere die met de bewonerscommissies verlopen overigens goed.

Vanwege de tweede crisis, ondanks de aanzienlijke investering van Bo-Ex in middelen voor de vorming en intensieve begeleiding van een nieuw bestuur na de eerste crisis, kon het niet bij het vinden van een nieuw bestuur blijven. Kort voor de publicatie van dit verslag in 2020 is inmiddels gebleken dat een brede, open, aanpak niet met STOK gaat en STOK verder uiteen is gevallen. De samenwerking is na aanvankelijke voorwaardelijke opschorting vanwege de crisis dan ook opgezegd.

5.

De tweede poging om een corporate controller, de wettelijk voorgeschreven onafhankelijke controlefunctie, te werven bleek succesvol. Na een intensief voorbereidings- en selectietraject met de bestuurders en de voorzitters van de auditcommissies van collega corporaties Provides (IJsselstein) en Het Gooi en Omstreken (Hilversum) is een gezamenlijke corporate controller geworven. Arbeidsrechtelijk is de functionaris bij Bo-Ex ondergebracht. Per 1 januari 2020 is de corporate controller aan de slag. We blij zijn dat hij er is en de eerste ervaringen, zowel met als functionaris als qua gekozen werkwijze waarbij we gezamenlijk met andere corporaties een corporate controller delen zijn positief.

6.

Begin oktober voerde de Raad een gesprek met de wethouder Wonen van Utrecht over de uitwerking van de Woonvisie, de algemene ontwikkelingen en vraagstukken in de stad rond wonen en de mogelijkheden van Bo-Ex om daar een bijdrage in te leveren. De Raadsleden op voordracht onderhielden de contacten met STOK. Door de interne discussies daar is een gesprek met de Raad als geheel in 2019 niet tot stand gekomen. Verder volgden de verschillende leden via hun eigen kanalen de ontwikkelingen in en rond de stad en Bo-Ex.

Besluiten en verdere hoofdbespreekpunten naast de rapportages 2019:

- 03-01-2019 Besluit buiten de vergadering conform art. 21 lid 3 statuten: vaststelling mandaat voor het Bestuur om de prijsonderhandelingen voor project 507 te starten door
- 3 van de 353 woningen als proefwoning te renoveren; en
 - de 6 woningen zijnde één verhuurobject met 28 kamers t.b.v. voormalige studentenhuysvesting te laten begroten,
- om daarmee de totale projectkosten te bepalen en de prijsonderhandelingen aan te gaan.
- 25-02-2019 Goedkeuring Voortgangsbesluit groot onderhoudsaanpak 84 woningen Rembrandtkade (Het Nieuwe Woonhuis).
Goedkeuring Investeringsbesluit groot onderhoud Columbuslaan III, 48 woningen.
- Verder besproken:
- het startbesluit m.b.t. de planontwikkeling Hanoidreef (116 woningen), aangehouden;
 - het voornemen tot en de opzet van een Huurders Contact Centrum besproken. Het HCC dient de versterking van de dienstverlening op het punt van goede en traceerbare opvolging van huurdercontacten. Een van de hoofdverbeterpunten uit het laatste visitatierapport en aandachtspunt n.a.v. de KWH en benchmark scores.
 - Het voornemen tot een intentieovereenkomst m.b.t. de uitruil van onzelfstandige tegen zelfstandige woningen met de SSH. De Raad was positief t.a.v. de verkenning van de mogelijkheden, maar vindt het te vroeg voor een intentieovereenkomst.
- 15-04-2019 Vaststelling beoordeling van de directeur-bestuurder over 2018
Vaststelling bezoldiging directeur-bestuurder voor 2019.
Goedkeuring Ondernemingskoers 2019-2023.
Herbenoeming Helen van Duin als lid van de Raad van Commissarissen.
Vaststelling bezoldiging RvC-leden 2019.
- 27-05-2019 Besluit buiten de vergadering conform art. 21 lid 3 statuten: goedkeuring investeringsbesluit renovatie 58 appartementen Henriëttedreef, Utrecht.
- 24-06-2019 Goedkeuring Bestuursverslag 2018
Vaststelling Jaarrekening 2018
Goedkeuring accountantsrapport 2018
Vaststelling actualisatie mandaterings- en procuratieregeling, tweede revisie
Vaststelling afwijkend besluitvormingsproces project 507.
- Verder besproken:
- Verkenning IRR op basis van beleidswaarde met de casus Henriëttedreef.
 - Energietransitie tool op basis data precisieonderhoud.
 - Bredere impact, draagvlak, kansen en risico's duurzaamheid experiment Henriëttedreef i.s.m. Utrecht Institute of Sustainability. Mede mogelijk gemaakt door Europese subsidie.
- 13-08-2019 Goedkeuring investeringsbesluit groot onderhoud 26 onzelfstandige eenheden voormalig SSH-pand complex/project 507.
Goedkeuring uitbreiding verkoopvijver met 207 woningen.
Goedkeuring aanbod prestatieafspraken 2020.
- 09-10-2019 Goedkeuring investeringsbesluit voor de renovatie van 353 zelfstandige woningen in complex 507 te Utrecht.

- 28-10-2019 Instemming met het uitvoeren van een draagvlakmeting naar zelfbeheer door de Toekomstclub 507, waarin wordt getoetst of er in principe voldoende draagvlak is voor zelfbeheer.
Vaststelling controleplan EY over 2019.
Goedkeuring overschrijding lopende exploitatiebegroting 2019.
Vaststelling voornemen tot herbenoeming mevr. van Vliet-Eppinga
Verder besproken:
- ICT landschap Bo-Ex.
 - Eerste ervaringen HCC, inclusief die met de ingezette software (Kubion/Iris).
 - Eerste verkenning wensportefeuille en het pad daar naar toe i.r.t. ondernemingskoers.
- 25-11-2019 Goedkeuring Jaarplan 2020 en begroting 2020.
Goedkeuring Treasuryjaarplan 2020.
Goedkeuring Investeringsbesluit renovatie 84 woningen Rembrandtkade e.o.
Goedkeuring De vastgoed wensportefeuille van Bo-Ex in 2028.
Benoeming van de corporate controller.
Verder bespraken we de opzet RvC zelfevaluatie d.d. 2 december

De samenstelling van de Raad

Naam	Datum benoeming	Datum herbenoeming	Datum einde zittingstermijn	Functie
J. de Leeuw	10-12-2013	23-10-2017	23-10-2021	Voorzitter van de Raad Lid van de Remuneratiecommissie
E. Meijerman	22-04-2014	23-04-2018	23-04-2022	Vice voorzitter van de Raad Voorzitter van de Remuneratiecommissie
C. Veldhuijsen	23-09-2014	21-09-2018	21-09-2022	Lid
H. van Duin	22-04-2015	15-04-2019	15-04-2023	Lid van de Auditcommissie
J. van Vliet – Eppinga	27-04-2016	-	27-04-2020	Voorzitter van de Auditcommissie

Verder nam de heer Menzo Kwint als stagiaire deel aan de beraadslagingen van de Raad en de Auditcommissie in het kader van zijn VTW-leergang 'De aankomende commissaris'.

De Auditcommissie

Is vijfmaal bijeen geweest. Zij overlegde ondermeer met onze accountant EY en liet zich adviseren door de heer Schuurmans, corporate controller ad interim. De Auditcommissie voerde tevens gesprekken met medewerkers, onder andere over de consequenties van de omschakeling van bedrijfswaarde naar beleidswaarde en de berekening van de IRR.

De commissie leverde de Raad van Commissarissen adviezen inzake:

- De Jaarrekening 2018 en het Bestuursverslag 2018.
- Het accountantsverslag 2018.
- De kwaliteit van de periodieke Tertiaalrapportages.
- De investeringsvoorstellen voor renovaties, groot onderhoud en projectontwikkeling.
- Het controleplan van de accountant over 2019.

- Begroting 2020, de Meerjarenbegroting 2020 – 2029 en het Treasuryjaarplan 2020.
- De actualisatie van de mandaterings- en procuratieregeling.
- De benoeming van de heer Rijskamp als corporate controller.

De Remuneratiecommissie

Is eenmaal bijeen geweest en bereidde ook buiten de vergadering een aantal zaken voor.

De voorzitter van de commissie, de heer Meijerman, voerde regelmatig overleg met de bestuurder uit hoofde van de werkgeversrol. De commissie adviseerde de Raad over de beoordeling en bezoldiging van de bestuurder en over de bezoldiging van de Raadsleden. Zij volgde daarbij het in 2017 voor de RvC en bestuurder vastgestelde beloningsbeleid.

Een uitvloeisel van de gesprekken is de aandacht van de commissie voor de sleutelfunctionarissen die de bestuurder bijstaan in haar functioneren. De commissie bespreekt periodiek het ontwikkelingsperspectief, de kwaliteit en continuïteit van de personeelsformatie op strategisch niveau en andere sleutelposities met de bestuurder. Beide koppelen vanuit hun verantwoordelijkheid relevante ontwikkelingen terug naar de Raad van Commissarissen.

De commissie bereidde de zelfevaluatie van de Raad voor en voerde die begin december uit. Deze zelfevaluatie was zonder externe begeleiding. De basis vormde een toegelichte agenda op grond van de inbreng van de Raadsleden en een terugblik op de conclusies van de zelfevaluatie 2018 die met externe begeleiding werd uitgevoerd. De belangrijkste conclusies waren dat we goed op koers lagen met de afspraken 2018, dat we met de bestuurder de besluitvorming t.a.v. investeringen interactiever, effectiever en robuuster willen maken, waarbij Raad en organisatie inzicht hebben in hun discussies. Daarbij willen we de klankbordrol (individueel en gezamenlijk) en de toezichtrol goed uit elkaar houden. Tevens willen de Raadsleden nu ze elkaar allen een tijd kennen in 2020 een verdiepingsslag maken om zo tot een nog effectiever en plezieriger functioneren te komen. We willen meer ruimte maken voor ieders qua achtergrond en persoon kenmerkende inbreng, met behoud van efficiency. Ook in relatie tot bestuur en organisatie.

Onafhankelijkheid

Door de Raad is in 2019 tijdens de zelfevaluatie over het functioneren van de Raad herbevestigd dat de leden van de Raad onafhankelijk zijn in de zin van de criteria zoals opgenomen in bepaling 3.27 van de Governancecode woningcorporaties 2015. Eveneens is geconstateerd dat in 2019 geen sprake is geweest van transacties of besluiten waarbij leden van de Raad en/of het Bestuur persoonlijke belang hadden of hebben. Verder is gebleken dat in het kader van de interne integriteitscode en klokkenluidersregeling er geen melding is gemaakt van onregelmatigheden.

Governancecode woningcorporaties 2015

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

In november 2019 leverde Aedes een herijking van de Governancecode, de Governancecode Woningcorporaties 2020. Op onderdelen wijkt die af van de 2015-versie. Tijdens de RvC-meerdaagse training in 2020 wordt besloten hoe daarmee om te gaan.

Honorering voor 2019

Met ingang van 1 januari 2013 geldt de Wet Normering Topinkomens (WNT). Daarna is door de minister een "Regeling bezoldigingsmaxima topfunctionarissen toegelaten instellingen volkshuisvesting" vastgesteld en ingevoerd met specifieke bezoldigingsmaxima. De bezoldiging van de leden van de Raad is vastgesteld op basis van de VTW-Beroepsregel Bezoldiging Commissarissen 2017 en daarmee op maximaal 77% van de WNT. Een overzicht van de bezoldiging van de leden van de Raad is opgenomen in de Jaarrekening.

Utrecht, 22 juni 2020

Hr. J. de Leeuw, hr. E. Meijerman, hr. C. Veldhuijsen, mw. H. van Duin en mw. J. van Vliet – Eppinga

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

Postbus 3151
3502 GD Utrecht

www.boex.nl