



Volkshuisvestingsverslag 2017

Op basis van het vastgestelde Bestuursverslag
in de vergadering van de Raad van Commissarissen
23 april 2018

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 2018 – 2022.....	8
Vooruitblik naar 2018	9
2. Betrokkenheid van bewoners	10
Huurdersorganisatie STOK	10
Overige activiteiten.....	11
3. Klantvisie	13
Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht (KWRU).....	14
4. Bijzondere doelgroepen.....	15
5. Betaalbaarheid	17
Betaalbaarheid	17
Huren.....	18
6. Beschikbaarheid	20
De woningvoorraad	21
Nieuwbouw.....	21
Verhuringen.....	22
7. Duurzaamheid	24
Investeringsprogramma.....	24
Labelstappen.....	25
Energiebesparingscampagne.....	25
Onderzoek en ontwikkeling	25
8. Kwaliteit	26
Renovatie	26
Veiligheid en gezondheid	27
9. Wonen & Zorg	28
Activiteiten	28
10. Organisatie	32
Bestuur	32
Werkorganisatie	32
11. Governance	33
Interne controle	33
Compliance	33

Integriteit.....	33
12. Financiële continuïteit.....	34
Externe toezichthouders.....	35
Financieel beheer.....	35
Jaarresultaat 2017.....	36
14. Verbindingen.....	37
16. Verslag van de Raad van Commissarissen.....	38
De leidende onderwerpen in 2017.....	38
De samenstelling van de Raad.....	39
De Auditcommissie.....	39
De Remuneratiecommissie.....	39
De zelfevaluatie.....	40
Governancecode woningcorporaties 2015.....	40
Doorkijk naar 2018.....	40

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.	: 23 oktober 2017
Woningvoorraad ultimo 2017	: 10.173 verhuureenheden, waarvan 8.961 woningen

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. Primair belanghebbenden zijn de huurders van Bo-Ex en de gemeente Utrecht.

Bo-Ex wordt bestuurd door een eenhoofdig Bestuur. Het interne toezicht wordt uitgeoefend door een Raad van Commissarissen. Deze Raad heeft minimaal 5 en maximaal 7 leden. Anno 2017 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

2017 was een jaar van verandering bij Bo-Ex. Na het afscheid van Johan Klinkenberg in februari trad ik als nieuwe bestuurder aan. Dit moment heb ik samen met het MT aangegrepen om een ontwikkelagenda vast te stellen voor de komende jaren. Samen met de medewerkers zijn 3 ontwikkelsporen benoemd, te weten:

- De huurder centraal
- Saamhorigheid
- Verantwoordelijkheid geven en nemen

Langs deze drie sporen gaan we de komende tijd werken aan een verdere verbetering van de dienstverlening aan onze huurders. We zijn begonnen met het opnieuw definiëren van het 'DNA' van Bo-Ex. Aan de hand van de individuele verhalen van medewerkers kwamen we tot ons organisatieverhaal met als titel: 'Bo-Ex, thuis in Utrecht'. Een mooie basis van waaruit we komend jaar verder werken aan verstevigen van onze maatschappelijke positie in de stad en het ontwikkelen van onze organisatie zodat we onze huurders nog beter kunnen bedienen. Dit doen we concreet door met onze huurders onze dienstverleningsconcepten opnieuw vast te stellen en door een nieuw ondernemingsplan te maken met de strategische keuzes voor de komende 4 jaar.

In de stad zagen we afgelopen jaren de woningmarkt fors aantrekken met grote stijging van verkoopprijzen en WOZ-waarden tot gevolg. Utrecht groeit en we vinden het als Bo-Ex belangrijk daar ons steentje aan bij te dragen om te zorgen dat ook mensen die aangewezen zijn op een sociale huurwoning prettig in de stad kunnen (blijven) wonen. Na een tijd van (financiële) onzekerheid door de parlementaire enquête, economische crisis, verhuurderheffing en nieuwe woningwet zijn we in 2017 weer voortvarend van start gegaan met ons nieuwbouwprogramma zodat we in 2018 concreet woningen kunnen toevoegen, onder andere in Leidsche Rijn. Tegelijk zagen we ons nieuwbouwprogramma op eigen locaties na 2020 opdrogen.

2017 stond in het teken van het zoeken naar mogelijkheden om de nieuwbouw verder te kunnen uitbreiden. In een stijgende woningmarkt en toenemende schaarste bleek dat erg moeilijk. Om die reden zijn we blij dat we met de gemeente in

prestatieafspraken hebben opgenomen dat in 2018 voorwaarden gesteld zullen worden aan wat als sociale huurwoning aangemerkt kan worden. Dit is nodig om te kunnen blijven garanderen dat mensen met lage inkomens of uit bijzondere doelgroepen een woning hebben.

Doordat sociale huurwoningen door 'passend toewijzen' steeds meer voor de laagste inkomens zijn en doordat mensen met psychische problematiek meer zelfstandig in wijken komen te wonen, zien we een toename van sociale problematiek in onze woningen, woongebouwen en de wijken waar we bezit hebben. Om die reden zijn we in 2017 meer focus gaan leggen op leefbaarheid. De woonconsulenten en complexbeheerders zijn, door organisatorische wijzigingen, significant meer aanwezig in de wijken en bouwen aan hun netwerk in de buurt met onder andere de buurteams, welzijnswerkers en de wijkagenten.

Daarnaast zijn we samen met onze huurdersbelangenvereniging STOK bezig om zelfbeheer en participatie steviger neer te zetten, omdat we ervan overtuigd zijn, dat als mensen meer betrokken zijn in hun woongebouw en woonomgeving, dit de leefbaarheid ten goede komt.

In Utrecht is in 2017 voor twee jaar een huurkorting afgesproken tussen gemeente en corporaties. Huurders met een woning die voor hun inkomen te duur is, kunnen met de U-pas korting aanvragen. Ook Bo-Ex heeft hieraan harte aan meegewerkt. 168 huurders hebben hier van harte gebruik van gemaakt met een gemiddelde korting van € 65 per maand

Met betrekking tot duurzaamheid timmert Bo-Ex aan de weg. Op twee locaties werken we samen met marktpartijen en overheden om met nieuwe vormen van energieopwekking en energiegebruik te experimenteren. Op de Henriëttedreef proberen we een hoogbouwflat energieleverend te maken, onder andere met behulp van een windturbine.

In Kanaleneiland gaan we het komend jaar aan de slag met een integraal concept voor een duurzame wijk waarvan het wonen onderdeel uitmaakt en waarvan ook o.a. mobiliteit onderdeel zal zijn.

Ook zijn we het afgelopen jaar van start gegaan met het project om 1.000 woningen te voorzien van zonnepanelen. Een appartementencomplex aan de Veeartsenijstraat is het eerste woongebouw dat daadwerkelijk voorzien is. Komend jaar wordt dit verder uitgerold.

in 2017 werkten we toe naar de implementatie van data gedreven onderhoud, oftewel precisieonderhoud. Door te zorgen dat alle data over onze complexen op moderne wijze up-to-date en benaderbaar is, kunnen we ons onderhoud veel beter incalculeren en inschatten. Dit zal leiden tot een kwaliteitsverbetering en een efficiëntere wijze van onderhoud.

Tot slot hebben we in 2017 het scheidingsplan DAEB / niet-DAEB doorgevoerd. Bo-Ex heeft gekozen voor een administratieve scheiding en een zeer beperkte niet-DAEB portefeuille. Onze corebusiness is en blijft het bieden van een thuis aan onze huurders. Wonen is immers een eerste levensbehoefte van mensen, dus ook voor mensen met een beperkt budget. In 2018 zetten we deze koers voort!

Utrecht, 23 april 2018,

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	Klantvisie	Onze huurders kunnen erop rekenen dat we duidelijk zijn over wat we wel én wat we niet doen en er is ruimte voor maatwerk.
4	Doelgroepen	Goed en betaalbaar wonen voor mensen die behoren tot de bijzondere doelgroepen.
5	Betaalbaarheid	Bo-Ex levert betaalbare sociale huurwoningen aan de doelgroep.
6	Beschikbaarheid	Bo-Ex levert een zo groot mogelijke bijdrage aan het terugdringen van het tekort aan sociale huurwoningen.
7	Duurzaamheid	Bo-Ex zet zich in om in 2030 een energie neutrale woningvoorraad te hebben.
8	Kwaliteit van de woningvoorraad	Bo-Ex heeft een woningvoorraad die voldoet aan de eisen van de veiligheid, gezondheid en duurzaamheid en aan het 'Bo-Ex onderhoudslabel', mede gebaseerd op NEN 2767
9	Wonen & Zorg	Huurders zo lang mogelijk zelfstandig laten wonen.
10	Organisatie & Governance	Bo-Ex beschikt over een organisatie en over medewerkers die zorgen dat haar doelen worden gerealiseerd. Bo-Ex is aantoonbaar in control.
11	Financiële continuïteit	Om onze DAEB en niet-DAEB activiteiten te kunnen verwezenlijken zorgen wij ervoor dat er voldoende financiële middelen beschikbaar zijn.

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

Prestatieafspraken 2018 – 2022

In 2017 werkten wij samen met de collega corporaties aan de jaarlijkse prestatieafspraken met de gemeente Utrecht. De totstandkoming vergde de nodige discussies en overleg. Zoals verwacht ondersteunde STOK niet ons voornemen de

inkomensafhankelijke huurverhoging te continueren. Ook staat STOK niet achter de afspraak de huurverhoging 'maximaal inflatie volgend' te laten zijn. Tenslotte maakte STOK in het bestuurlijk overleg met de gemeente bezwaar tegen het

verkopten van sociale huurwoningen. STOK steunt ons wel in onze opstelling richting gemeente inzake het beschikbaar stellen van bouwlocaties. Ook stelt STOK zich constructief op in onze ambities meer in te zetten op leefbaarheid. Ze neemt daar graag een rol in.

Met betrekking tot beschikbaarheid hebben we duidelijker positie gekozen richting gemeente met een meer expliciete verwachting dat locaties geleverd zouden moeten worden.

De gemeente heeft in reactie op een aantal gelijklopende boodschappen in de biedingen van STUW- corporaties gemeend ook 'stedelijke' afspraken te moeten maken, dat wil zeggen met STUW als collectief. Daarin komen de onderwerpen beschikbaarheid (locaties), verdichting en grondprijzen en meerwaardeafdracht aan de orde.

Met name punten waarin STUW de gemeente heeft uitgedaagd.

Binnen de STUW is de overtuiging dat de gemeente zich op deze punten niet als partner van de woningcorporaties gedraagt. De gemeente rekent beleggershuurwoningen met een aanvangshuur net beneden € 710,68 tot de sociale voorraad. Wij staan op het standpunt dat deze woningen niet gelijkwaardig zijn aan sociale huurwoningen in beheer bij een Toegelaten Instelling. Wij hebben er daarom bij de gemeente sterk op aangedrongen dat zij een gelijk speelveld creëert voor corporaties en marktpartijen, waarbij beleggers ook na de eerste verhuring dezelfde prestatie leveren als corporaties.

Ons aandringen leidde ertoe dat het ondertekenen van de stedelijke prestatieafspraken over de jaarwisseling 2017-18 is getild.

Vooruitblik naar 2018

In 2018 werken we toe naar een vervanging ons ondernemingsplan, waarin we aangeven waar we voor staan, wat onze visie is op de toekomst en hoe we daar willen komen. Het wordt een plan op visieniveau, met focus en flexibiliteit, die tot stand komt samen met onze belanghouders en ook gebruikt kan worden in de communicatie. Hierin zullen we concreet invulling geven aan onze ambities op o.a. het gebied van leefbaarheid, de diversiteit van wijken, tevredenheid van onze huurders, onze portefeuillestrategie en het huurbeleid. Uiteraard krijgt de uitwerking hoe we onze kernwaarden incorporeren een minstens zo dominante plek.

2. Betrokkenheid van bewoners

Wij geloven dat wonen verder gaat dan alleen de stenen. Veel verder dan de muren, de ramen en de kamers. Veel verder zelfs dan een dak boven je hoofd. Wonen gaat om thuiskomen, thuis zijn en thuis voelen. Voor iedereen in de stad.

Op die manier staan we in ons werk. We kijken verder dan de voordeur en daarmee recht in het hart van het huis: de huurders. Met hen overleggen we bij bouw of renovatie, met hen denken we mee en zij met ons. Omdat we ervan overtuigd zijn, dat niemand hun woonwensen beter kent dan zij zelf. We focussen erop om de samenwerking met onze huurders te stimuleren en faciliteren. In dit hoofdstuk beschrijven we hoe we dat in 2017 hebben gedaan.

Huurdersorganisatie STOK

In 2017 is het grootste deel van het jaar een interim-voorzitter aangesteld. Zijn taak was het begeleiden en verbeteren van de interne samenwerking van STOK. Daarnaast was het doel om tegen het eind van 2017 een nieuw bestuur met een voorzitter te vormen. Dit is gelukt: eind 2017 is het nieuwe bestuur geïnstalleerd en is er weer een 'eigen' voorzitter.

Bestuurlijk overleg

Tussen het STOK-bestuur en het Bestuur van Bo-Ex is in 2017 vijfmaal een bestuurlijk overleg gehouden. In dit overleg komen zowel de formele overlegonderwerpen, zoals vastgelegd in de samenwerkingsovereenkomst, als actuele onderwerpen aan de orde.

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

- Huurverhoging per 1 juli 2017;
- De Prestatieafspraken 2018;
- Jaarverslag 2016;
- Jaarplan 2018;
- Nieuwe samenwerkingsovereenkomst;
- Scheidingsplan DAEB / niet-DAEB.

Werkgroepen

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

Werkgroep Energiebeleid

De werkgroep energie is afgelopen jaar 2 keer bijeen geweest. De werkgroep van 13 juni ging over de uitvoering van het programma energiebesparende maatregelen, dat met het onderhoudsbeleid wordt uitgevoerd. Ook werd

aandacht gegeven aan het opgestarte programma zonnepanelen, met speciale aandacht voor de pilot Veeartsenijstraat. Tenslotte werd stilgestaan bij het onderwerp energiebesparing in de uitvraag voor de prestatieafspraken van de gemeente. Daarbij werd ook aandacht gegeven aan het plan om Overvecht Noord gasloos te maken en de ambitie van de gemeente om in 2030 tot energie neutraliteit te komen.

De bijeenkomst op 14 december werd besteed aan bespreking van de voortgang op deze punten. Bij deze vergadering werd door Bo-Ex de zorg geuit over de deelname aan de werkgroep vanuit STOK. Ten opzichte van een jaar eerder was de deelname fors teruggelopen en bij deze gelegenheid waren slechts één STOK-vertegenwoordiger en een ondersteuner aanwezig. Aan STOK werd de vraag voorgelegd hoe verder te gaan, met de overweging dat één vertegenwoordiger te weinig is om een vergadering te legitimeren.

Werkgroep huur en woningvoorraad

De werkgroep is dit jaar bij elkaar geweest in maart (2x) en in mei. In maart werd vooral stil gestaan bij het voorstel over de huurverhoging en in mei ging het met name om de voorbereiding van het bod van Bo-Ex op de prestatieafspraken. In het najaar is de werkgroep als zodanig niet meer bij elkaar geweest. De inhoud van de gesprekken is wel betrokken in het bestuurlijk overleg over de prestatieafspraken. Onderwerp van bespreking is veelal het huurniveau bij Bo-Ex in relatie tot de investeringsopgave en het verkoopprogramma. Afgesproken is dat deze onderwerpen in het op te stellen Ondernemingsplan aan de orde zullen komen.

Werkgroep Participatie en Communicatie

De werkgroep is vier keer bijeengekomen in 2017. Een onderwerp dat dit jaar veel aandacht heeft gehad is zelfbeheer. De werkgroep is aan de slag gegaan met de uitkomsten van de enquête over zelfbeheer uit het Bo-Ex Panel. Zo is er een brainstormbijeenkomst in de Jutter gehouden met STOK en huurders. Ook heeft de werkgroep veel waardevolle input geleverd aan het grote bewonersonderzoek dat onder alle huurders is gehouden. Er zijn afspraken gemaakt over de samenwerking tussen Bo-Ex en STOK bij het opzetten van nieuwe bewonerscommissies. Op de agenda stond ook de ontwikkeling van de Klantvisie. STOK heeft daarvoor vanuit deze werkgroep input geleverd wat is opgenomen in het projectplan.

Bewonerscommissies

In 2017 waren er 28 bewonerscommissies actief binnen het bezit van Bo-Ex. Deze vertegenwoordigen ruim 3.000 huurders. Het was een bewogen jaar, waar sommige commissies stopten en toch weer een doorstart maakten (Kruisstraat, Parc Transwijk en De Golf). De bewonersgroep (officieuze bewonerscommissie) van de Hanoïdreef is opgeheven. We zijn in gesprek met drie geïnteresseerde bewoners om een doorstart te maken en een officiële bewonerscommissie op te richten.

Ook zijn er 2 nieuwe bewonerscommissies gevormd: de Queridostraat en Roosal (Rooseveltlaan /

Alexander de Grotelaan). Beide kwamen tot stand in nauwe samenwerking tussen bewoners, Bo-Ex en STOK.

De bewonerscommissie KwaZeGa bereidt zich voor op een herstart nu de groot onderhoudswerkzaamheden zijn afgerond. En in de laatste maanden is er veelvuldig contact geweest met de bewonerscommissie Henriëttedreef (en andere actieve bewoners) over het groot onderhoudsproject aan de Henriëttedreef. Tot slot organiseerden verschillende commissies een activiteit op Burendag (23 september). Bo-Ex heeft vanuit het leefbaarheidsbudget bijgedragen in deze initiatieven.

In juni 2017 werd een voorjaarsborrel georganiseerd voor alle leden van bewonerscommissies. Tijdens de borrel konden de leden nader kennismaking met onze nieuwe bestuurder Marije Eleveld. STOK vroeg daarnaast aandacht om nieuwe bestuursleden en een voorzitter te werven. Ook is Burendag onder de aandacht gebracht zodat commissies op de hoogte waren om een leuke activiteit te organiseren en daarvoor budget aan te vragen.

Tot slot hebben alle woonconsulenten en opzichters in december persoonlijk bij de leden van de bewonerscommissies een kerstattentie bezorgd om hun dank te uiten voor de inzet in 2017.

Overige activiteiten

Rondgangen

Ook in 2017 zijn de rondgangen georganiseerd in de complexen waar een bewonerscommissie actief is. Om zoveel mogelijk huurders bij de rondgangen te betrekken, is ook dit jaar in een aantal wooncomplexen wederom gestimuleerd dat bewoners ook digitaal hun wensen en klachten rondom het wooncomplex konden geven.

Tijdens de rondgangen worden de volgende zaken getoetst: onderhoud binnen het complex, onderhoud binnen de woonomgeving van Bo-Ex, woonomgevingsonderhoud van de gemeente en overig (veiligheid, techniek en overlast). Daar waar nodig wordt actie ondernomen om de knelpunten aan te pakken. Wanneer gebreken worden

geconstateerd in de openbare ruimten, wordt dit direct doorgegeven aan de gemeente.

Bo-Ex Panel

Het digitale huurderspanel is eind 2017 zo'n 4,5 jaar actief en bestond in 2017 uit ongeveer 800 leden. Bij het tekenen van een huurcontract worden nieuwe huurders uitgenodigd deel te nemen in het Panel. Zo neemt de omvang van het Panel gestaag toe. Ook op het huurdersportaal Mijn Bo-Ex en de website kunnen huurders zich aanmelden. Tot slot heeft het Bo-Ex brede huurdersonderzoek ook een flink aantal nieuwe panelleden opgeleverd (circa 300).

Dilemma was dit jaar dat de instroom van het Panel weliswaar goed verliep, maar de uitstroom niet. Het aantal gerechtigde panelleden bleek dan ook niet

helemaal correct omdat er ook leden in zaten die inmiddels verhuisd waren. In 2017 is gestart met het updaten van het panel. Er is een nieuw systeem ontwikkeld om het Panel actueel te houden. Alle nieuwe huurders krijgen automatisch een uitnodiging en vertrokken huurders worden automatisch eruit gehaald. Begin 2018 is het Panel weer volledig correct samengesteld.

Inhoudelijk zijn begin 2017 de enquêteresultaten over zelfbeheer verwerkt. In de laatste maanden van 2017 is het gestart met de voorbereidingen voor het panelonderzoek voor het thema Visie op Dienstverlening (voormalig klantvisie). Er zijn in het verslagjaar dus geen enquêtes verstuurd.

Bewonersonderzoek

In 2017 werd het 3^{de} groot bewonersonderzoek gehouden. Eerdere onderzoeken waren er in 2009 en 2004, waardoor vergelijkingen mogelijk zijn. De respons op het onderzoek was hoog: rond 2000 bewoners deden mee, waardoor het onderzoek betrouwbare resultaten op wijkniveau oplevert.

Het onderzoek bevestigde op hoofdlijnen de conclusies van de eerdere onderzoeken. Noordoost en Oost Utrecht zijn nog steeds de meer gewilde wijken. Opmerkelijk was de lage score op diverse punten betreffende de woning en woonomgeving in Kanaleneiland: een bevestiging van de noodzaak het renovatieprogramma voortvarend voort te zetten.

Een andere uitkomst is, dat werken aan verduurzaming van de woningvoorraad door onze bewoners meer als een vanzelfsprekendheid wordt gezien, waarvoor de verantwoordelijkheid ook bij Bo-Ex ligt.

Zorgelijk is de 20% respondenten die aangeeft moeite te hebben de woonlasten op te brengen. Mooi is de verhoogde waardering voor Hoograven-Zuid (van 5,8 naar 6,8).

Uit het onderzoek blijkt dat de bekendheid met STOK is toegenomen en dat huurders zich in grote meerderheid herkennen in de prioriteiten van STOK.

Dienstverlening Mijn Bo-Ex

Eind 2017 is het huurdersportaal Mijn Bo-Ex 3,5 jaar online. Huurders kunnen hiermee veel zaken direct zelf regelen wanneer hun dat uitkomt. Voorbeelden zijn het direct wijzigen van contact- en betaalgegevens, huurbetaling via iDEAL en de huur opzeggen. Het gebruik van het huurdersportaal stijgt met de dag. Op diverse manieren worden huurders alert gemaakt op het gebruik van Mijn Bo-Ex en het gemak daarvan.

Eind 2017 waren er 4.568 actieve gebruikers. In het verslagjaar hebben 738 huurders het account geactiveerd. Het aantal betalingen en betalingsregelingen dat is afgesloten via het huurdersportaal is sterk gestegen.

Activiteit	2017	2016
Betalingen verrichten	2.722	2.215
Betalingsregeling aangevraagd	160	138
Reparatieverzoek indienen	1.091	1.350
Telefoonnummer wijzigen	311	301
Serviceabonnement aanvragen	102	103
Huur opgezegd	233	240

Opvallend is dat iets minder reparatieverzoeken zijn ingediend via het portaal. Het was de verwachting dat dit aantal zou groeien. Want als men zelf online een reparatieverzoek in de agenda kan inplannen, verwachtten we dat huurders dit ook meer zouden gaan doen. De mogelijke oorzaak is dat het te doorlopen proces als te ingewikkeld wordt ervaren en dat huurders het toch prettig blijken te vinden hun melding zelf in een (telefoon)gesprek toe te lichten. In 2018 wordt het proces onder de loep genomen en wordt de mogelijkheid opnieuw onder de aandacht van huurders gebracht.

3. Klantvisie

Het ontwikkelen van de klantvisie is opgenomen als onderdeel van de organisatieontwikkeling die wij Bo-Ex breed in de zomer van 2017 op papier hebben gezet. De kernwaarden huurder centraal; saamhorigheid; en verantwoordelijkheid geven en nemen, zijn daarbij het uitgangspunt. In het 3^{de} tertiaal van 2017 is het projectplan voor de ontwikkeling van de klantvisie vastgesteld.

In het projectplan is de terminologie onder de loep genomen. Zo zijn we het erover eens dat de term 'klant' niet passend is voor de doelgroepen van Bo-Ex. Liever spreken we over huurders. De term huurders geeft de zakelijke relatie en de wettelijke verankering tussen Bo-Ex als verhuurder en alle huurders goed weer. De term klantvisie is daarmee niet meer passend. Gekozen is om voortaan tijdens dit proces te spreken over de 'Visie op dienstverlening'. In overleg met zowel huurders als medewerkers wordt in 2018 vervolgens de definitieve term vastgesteld.

Ondernemingsplan 2016-2020 en Jaarplan 2017: te behalen resultaten 2017	Resultaat
Voor 1 juli 2017 heeft Bo-Ex haar klantvisie in overleg met haar huurders opgesteld.	Uitgesteld.
Bo-Ex heeft voor 31 december 2017 samen met STOK een beschrijving gemaakt van wat een klantgerichte organisatie is.	Opgenomen als onderdeel visie op dienstverlening
Bo-Ex heeft een klanttevredenheidsscore (KWH) van tenminste 7,5	Niet behaald:7,3

KWH-Huurlabel

Bo-Ex is sinds 2001 lid van KWH om de kwaliteit van de dienstverlening continu te bewaken. Over 2017 waardeerden de huurders de dienstverlening van Bo-Ex met een 7,3 gemiddeld. De norm die we voor 2017 hadden om gemiddeld een 7,5 te behalen hebben we daarmee niet gehaald. Het Huurlabel zullen we niet ontvangen, daarvoor schiet het onderdeel Contact te kort.

Als we inzoomen op de verschillende onderdelen dan wordt duidelijk dat erop bijna alle onderdelen potentie zit om te groeien. De waardering van het onderdeel was begin 2017 fors lager dan 2016. Na toelichting van KWH bleek dat de methodiek tussen 2016 en 2017 was aangepast, waardoor alle corporaties lager uitkwamen. Wel is dit onderdeel ieder tertiaal weer gestegen. Dit komt voort uit de start van het telefoonteam in mei 2017. De

afdelingen Wonen en Vastgoed & Ontwikkeling zoomen samen in op hoe de waardering van het, veelal telefonisch, contact verder verbeterd kan worden. Het onderdeel planmatig onderhoud laat een mooie ontwikkeling in de klantwaardering zien.

Onderdeel	Waardering	
	2017	2016
Contact	6,9	7,4
Woning zoeken	7,1	7,0
Nieuwe woning betrekken	7,2	7,2
Huur opzeggen	7,4	7,4
Reparaties	7,5	7,2
Planmatig onderhoud	7,8	7,3

Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht (KWRU)

In 2017 hebben in totaal 11 (2016: 14) huurders een formele klacht ingediend bij de klachtencoördinator van Bo-Ex. De achtergrond van de klachten varieert:

- 4x overlast;
- 5x een onderhoudsprobleem of klacht over het niveau van het uitrustingsniveau;
- 1x een verzoek om inwoning afgewezen; en
- 1x wil de klager een grotere woning.

De KWRU (Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht) neemt een klacht niet in behandeling als de klacht niet eerst bij de corporatie is ingediend. De corporatie neemt dan eerst zelf de klacht in behandeling.

In 5 situaties is het gelukt om in overleg met de huurder tot een oplossing te komen. Daarnaast heeft 1 huurder zijn klacht ingetrokken.

De KWRU heeft de 5 resterende klachten op een hoorzitting behandeld (2016: 7). In 4 gevallen oordeelde zij dat de klacht ongegrond was en werd Bo-Ex in het gelijk gesteld (2016: 5). Eénmaal werd de huurder in het gelijk gesteld.

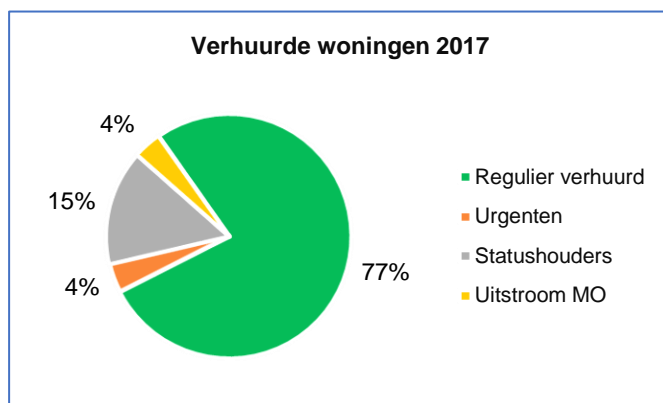
Hoewel Bo-Ex niet verplicht is een advies van de KWRU over te nemen, volgen we dit uit principe altijd wel op. Bij deze casus was de hoofdvraag of, als gevolg van overlast, de termijn redelijk was om een verhuizing van een cliënt-bewoner van een zorginstelling te faciliteren. Het leerpunt van de klacht is dat er op basis van deze ervaring een overlastprotocol is opgesteld voor situaties met cliënten van zorgpartijen. Er waren tot op het moment van de klacht alleen werkafspraken en die kunnen variëren per situatie en medewerker.

4. Bijzondere doelgroepen

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

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

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



In 2017 werden in totaal 622 woningen verhuurd. Daarvan werd ruim driekwart van de woningen (481 woningen) via WoningNet aangeboden aan regulier woningzoekenden. Daarnaast werden 118 woningen aangeboden aan statushouders of uitstromers uit de maatschappelijke opvang en 24 woningen aan urgenten.

Ondernemingsplan 2016-2020 en Jaarplan 2017: te behalen resultaten 2017	Resultaat:
Bo-Ex heeft alle vrijkomende één- en tweekamer zelfstandige woningen die niet gericht zijn op mensen met een fysieke beperking én die worden aangeboden via WoningNet, door middel van loting toegewezen.	Deels gerealiseerd
Bo-Ex heeft onderzocht of de inschrijftijd behouden kan blijven voor mensen jonger dan 30 jaar.	Niet gerealiseerd, op STUW agenda
Bo-Ex heeft zich ingespannen bij de gemeente en de ander woningcorporaties om draagvlak te krijgen voor verbetering van de slaagkansen voor starters.	Gerealiseerd
Bo-Ex heeft een deel van haar investeringsprogramma nieuwbouw voor starters bestemd, daar waar mogelijk en gewenst.	Gerealiseerd
Bo-Ex heeft aan haar taakstelling ten aanzien van huisvesting statushouders voldaan.	Gerealiseerd
Bo-Ex heeft zich gecommitteerd aan de afspraken op bestuurlijk niveau ten aanzien van uitstroom uit de Maatschappelijke Opvang en voert deze als taakstelling uit.	Niet gerealiseerd
Bo-Ex heeft het agenderen geïnitieerd van de inzet van maatschappelijke organisaties op casus niveau, om kwetsbare huurders te helpen.	Gerealiseerd

Het woonruimteverdeelsysteem staat nu nadrukkelijk op de agenda zowel bij gemeente als bij U16. Slaagkansen voor starters worden daarin meegenomen. We vergroten zelf de slaagkansen voor starters door veel woningen toe te wijzen op basis van loting. In ons investeringsprogramma hebben we daarnaast de differentiatie in projecten waar mogelijk en haalbaar aangepast met als resultaat meer en kleinere woningen. (Hoge Weide en Reitdiepstraat).

Statushouders

Er is hard gewerkt om aan de taakstelling voor de statushouders voor 2017 te voldoen. De werkwijze is dit jaar veranderd en het contact met samenwerkende partners is versterkt door te werken met vaste contactpersonen (aan beide zijden van de samenwerking). Het resultaat is goed: er zijn 128 mensen gehuisvest. Daarmee is zowel de taakstelling voor 2017 als de achterstand uit 2016, op 1 persoon na, gehaald.

Bijzondere aandachtsgroepen

Op stedelijk niveau zijn er contingent afspraken voor het leveren van woningen voor de uitstroom van mensen uit de maatschappelijke opvang.

In 2017 zijn in totaal 22 woningen voor de Beter Wonen -cliënten beschikbaar gesteld. Dit woningenaantal was veel te laag om in de groeiende behoefte van maatschappelijke uitstroom te voorzien.

De belangrijkste reden waarom deze doelstelling niet behaald wordt is dat er maar weinig passende woningen vrijkomen. Deze doelgroep kan slechts gehuisvest worden in een klein deel van onze woningvoorraad: de woningen die een huurprijs hebben t/m € 587,30 per maand (prijspeil 2018).

Vrijwel alle woningen die vrijkomen in dit segment worden ook aan deze doelgroep aangeboden. Er

wordt in heel enkele gevallen een uitzondering gemaakt als er bijvoorbeeld sprake is van overlast.

Dit is in 2017 niet meer dan 5x gebeurd. Overigens is dus het gevolg dat er vrijwel nooit een woning in deze prijsklasse wordt aangeboden voor reguliere ingeschreven woningzoekenden.

Voor de toekomst onderzoeken we twee mogelijke opties hoe met dit schaarste dilemma om te gaan:

1. Wij kijken heel kritisch naar ons huurprijsbeleid: kunnen er nog woningen naar beneden worden bijgesteld zodat de taakstelling behaald wordt en er ook ruimte is voor reguliere woningzoekenden?
2. De taakstelling wordt op strategisch niveau besproken. Op dit moment is deze voor ons niet realistisch en/of haalbaar. Wellicht is het beter om uit te gaan van een percentage, bijvoorbeeld: vanuit iedere prijsklasse wordt maximaal 75% van de woningen binnen een bepaalde huurprijs aangeboden aan bijzondere doelgroepen (buiten de reguliere woonruimteverdeling om). Zo kan er worden gestuurd en bewaakt dat Bo-Ex al haar doelgroepen bedient, maar worden ook reguliere woningzoekenden nog enigszins beschermd.

5. Betaalbaarheid

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

Ondernemingsplan 2016-2020 en Jaarplan 2017: te behalen resultaten 2017	Resultaat:
Bo-Ex heeft minimaal 70% van haar sociale huuraanbod verhuurd aan de primaire doelgroep, opgedeeld in 58% binnen de eerste aftoppingsgrens en 12% binnen de tweede aftoppingsgrens.	Gerealiseerd
Bo-Ex heeft tenminste 95% van haar vrijkomende woningen passend toegewezen.	Gerealiseerd
Bo-Ex heeft geen huurverhoging gevraagd voor onze doelgroep.	Gerealiseerd
Bo-Ex heeft een huurverhoging voor niet Daeb bezit gevraagd van 2,5%	Gerealiseerd
Bo-Ex is binnen de wettelijk gestelde huursom van 1% boven inflatie gebleven.	Gerealiseerd
Bo-Ex heeft een beleidsuitwerking voor de huursombenadering vastgesteld.	Loopt nog
Bo-Ex heeft de mogelijkheden onderzocht om d.m.v. zelfbeheer de woonlasten te beperken.	Loopt nog
Bo-Ex heeft onderzocht of de bouw van all-electric woningen leidt tot lagere woonlasten en zal de RvC hierover informeren middels een voortgangsnotitie.	Loopt nog
Bo-Ex heeft de betaalbaarheidsrisico's onderzocht binnen de doelgroep en de mogelijkheden om daarop te sturen in samenhang met gemeentelijk armoedebeleid. De uitkomst wordt in indien wenselijk uitgewerkt in beleid.	Niet gerealiseerd
Huurachterstand bij zittende huurders is $\leq 1,2\%$ van de jaarhuur.	Gerealiseerd: 0,79%
Huurachterstand bij vertrokken huurders is $\leq 1,1\%$ van de jaarhuur.	Niet gerealiseerd: 1,3%
Bewoners met een huurachterstand worden binnen zes weken na het ontstaan van de achterstand bezocht met als doel om een regeling te treffen om de achterstand volledig in te lopen.	Gerealiseerd

Betaalbaarheid

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

Bij de aanvulling op de Prestatieafspraken heeft Bo-Ex, net als de collega's, ingestemd met een pilot huurkorting. De doelstelling is om huishoudens met

een huur boven de voor hen geldende (verschilt naar leeftijd en huishoudensgrootte) aftoppingsgrens, die in bezit zijn van een U-pas, een huurkorting te verlenen tot de aftoppingsgrens. De pilot duurt twee jaar. Voor die periode stelt de gemeente € 2 miljoen beschikbaar voor de Utrechtse corporaties. In 2017 zijn de eerste kortingen verstrekt. Het aantal aanvragen (168) bleek in de praktijk lager dan verwacht.

Huren

Streefhuurbeleid

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

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

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

De weging van de locatie is minder zwaar geworden, wat leidde tot een meer evenwichtige spreiding over de wijken bij de toewijzing van de sociale huurwoningen onder de aftoppingsgrenzen. Een reguliere woning kan in dit systeem maximaal 10 punten 'scoren' en krijgt een huurprijs van € 700,-. Een woning met 0 punten kost het minst: € 506,52 (prijsspeel 1-1-2017). Woningen die binnen de planningsperiode van de meerjarenbegroting worden aangepakt kennen een huurprijs tussen de kwaliteitskortingsgrens (€ 414,02) en € 506,52. Onzelfstandige woningen krijgen bij mutatie een huurprijs van maximaal de kwaliteitskortingsgrens zodat de betaalbaarheid voor jongeren is gewaarborgd. De huurprijs wordt daarnaast altijd afgetopt op de maximale huurprijs volgens het woningwaarderingssysteem.

Huurverhoging

In 2017 hebben we bij de jaarlijkse huurverhoging nog eens benadrukt waar onze focus ligt. Want voor de lage inkomens (tot € 40.349), pakweg driekwart van de huurders, werd in 2017 géén huurverhoging doorberekend. Daarnaast hadden huishoudens van vier of meer personen of waarvan een gezinslid op 1 juli 2017 de AOW-leeftijd bereikte, ook recht op 0% huurverhoging.

Huurders met een inkomen boven € 40.349 behoren niet tot de doelgroep van beleid van Bo-Ex. We zijn van mening dat deze huurders een meer marktconforme huurprijs moeten betalen. Daarom maakten we gebruik van de wettelijke mogelijkheid de huurprijs met 4,3% te verhogen.

Met de huurdersorganisatie STOK is overleg gevoerd over het beleid bij de jaarlijkse huurverhoging. Zij waren positief gestemd over het grote aantal huurders dat in 2017 geen huurverhoging zou krijgen. Discussiepunt voor STOK bleef de inkomensafhankelijke huurverhoging voor de hoogste inkomensgroep. Uiteindelijk stemde het bestuur van STOK in met de huurverhoging

Categorie	aantal	%
Huishouden ≥ 4 pers. of AOW	2.442	0%
Huishouden ≤ € 40.349	3.394	0%
Huishoudinkomen onbekend	428	0%
Huishoudinkomen > € 40.349	719	4,3%
Onzelfstandig	507	0%
Geliberaliseerd	230	2,5%
Garages, bedrijfsruimten en bergingen	375	0,3%
Totaal	8.095	0,45%
Geen huurverhoging vanwege onderhoudswerkzaamheden	871	
Huur verlaagd	438	

In 2017 is aan 8.095 eenheden een huurverhoging aangezegd. Dit waren naast sociale- en vrije sectorhuurwoningen ook kamers, garages / bergingen / parkeerplaatsen en bedrijfspanden of maatschappelijk onroerend goed. Het overgrote deel van de huurverhoging is aangezegd per 1 juli 2017. Voor de categorie 'overig' kunnen afwijkende contractuele afspraken zijn gemaakt. Voor 438 eenheden is de huur verlaagd omdat hun nieuwe huur boven de maximale huurgrens uitkwam. Dit komt omdat jaarlijks de WOZ-waardes worden aangepast en bij een verlaging daalt ook de maximale huurgrens.

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 2017 dienden 52 huurders een dergelijk bezwaar in.

Dit is een aanzienlijke daling ten opzichte van 2016 (85). De reden is hoogstwaarschijnlijk dat veel huurders wederom een huurverhoging van 0% hebben ontvangen.

	Reden						
	Totaal	Inkomen 2016	Inkomen 2017	Huishoud-samenstelling	Zorg etc.	Overig	AOW
Definitief toegekend	22	11	2	5	3	0	1
Coulanceregeling toegepast	14	8	6	0	0	0	0
Afgewezen	16	3	2	3	2	2	4
Totaal	52	22	10	8	5	2	5

Bezwaarprocedure huurverhoging

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

Bij vijf huurders is dat laatste gebeurd. In alle gevallen heeft de Huurcommissie de huurverhoging als redelijk bevonden.

Een nieuwe grond voor bezwaar in 2017 was het bereiken hebben van de AOW-gerechtigde leeftijd. De tekst die vooraf was gegeven vanuit de Rijksoverheid en in onze aanzeggingsbrief leverde onduidelijkheden op. Er stond vermeld dat het in

2017 bereiken van de AOW-gerechtigde leeftijd reden voor bezwaar was. Feitelijk bedoelde de wetgever dat wanneer iemand op peildatum 1 juli 2017 de AOW gerechtigde leeftijd had bereikt, dat reden voor bezwaar was. In vier gevallen waren er huurders die bezwaar maakten, die ná 1 juli deze leeftijd bereikten. Volgens de letter van de wet reden voor afwijzing, maar wel reden voor het toepassen van een huurverlaging ná het bereiken van de AOW gerechtigde leeftijd. Dat is dan ook hoe Bo-Ex deze huurders tegemoet is gekomen.

In 2017 ontvingen 11 huurders een aangetekende rappèlbrief omdat zij de aangezegde huurverhoging niet betaalden. Na het ontvangen van een rappèlbrief moet de huurder zelf voor 1 november aan de Huurcommissie vragen te oordelen of het voorstel tot huurverhoging redelijk is. Van deze 11 huurders heeft niemand van deze mogelijkheid gebruik gemaakt. Daarmee is de huurverhoging definitief geworden voor deze huurders.

6. Beschikbaarheid

De gemeente Utrecht heeft de ambitie om te groeien tot een stad met 400.000 inwoners in 2030. Deze groei moet gerealiseerd worden op binnenstedelijke locaties, inclusief het voltooiën van Leidsche Rijn. Tegelijkertijd is geconstateerd dat het tekort aan sociale huurwoningen groeit tot 4.000 in 2020. Later onderzoek, in opdracht van de U-16 gemeenten, raamde de behoefte aan sociale huurwoningen in 2030 op extra 9.200 woningen bij ongewijzigd beleid. Utrecht staat dus voor een grote opgave om aan de vraag naar sociale huurwoningen te voldoen. Daarom hebben we in ons ondernemingsplan opgenomen hier een zo groot mogelijke bijdrage aan te willen leveren.

Ondernemingsplan en Jaarplan 2017: te behalen resultaten 2017	Resultaat
Bo-Ex heeft de doorstroming bevorderd door de inkomensafhankelijke huurverhoging boven € 39.000,- toe te passen conform wet- en regelgeving.	Gerealiseerd
Bo-Ex heeft de seniorenkortingsregeling behouden en toegepast.	Gerealiseerd
Bo-Ex heeft zich ingezet om gezamenlijk met collega corporaties, gemeente en huurdersorganisaties inefficiency in het huidige woonruimteverdeelsysteem te agenderen om te komen tot verbetervoorstellen.	Loopt in STUW verband
Bo-Ex verwacht minimaal 7.586 zelfstandige sociale huurwoningen in haar bezit te hebben	Bijna gerealiseerd, namelijk 7.582
Bo-Ex is gestart met het proces om te komen tot draagvlak voor planvorming Queridostraat.	Gerealiseerd
Bo-Ex is gestart met de bouw van 50 zelfstandige woningen in deelgebied Rijnvliet.	Voorbereid in 2017, start voorjaar 2018
Bo-Ex is gestart met de bouw van 93 zelfstandige woningen in deelgebied Hoge Weide.	Voorbereid in 2017, start zomer 2018

Toelichting:

- De inkomensafhankelijke huurverhoging is toegepast bij 719 huurders.
- De seniorenkortingsregeling is aangeboden in combinatie met de dienstverlening van de verhuisadviseur senioren en de voorrangregeling voor senioren. Soms maken senioren gebruik van 1 van de 3 regelingen, soms van meerdere tegelijk. De effecten van deze regelingen worden in 2018 in STUW-verband geëvalueerd.
- Door de ontwikkeling en verbetering van de managementrapportages in CNS kan beter gestuurd worden op het proces van verhuizingen en verhuringen, met als doel het beperken van leegstand tussen 2 verhuringen.

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.

De gerealiseerde verhuringen vertonen een verdeling, inclusief die van SSH in de woongebouwen MAX en Cambridgelaan, van 90% - 2% - 10%. We zien een flinke verschuiving ten gunste van het aanbod beneden € 592,55. Dit betekent dat Bo-Ex in de jaarlijkse verhuringen in overgrote meerderheid kleine huishoudens bedient, met een laag inkomen. Dit past niet bij de doelstelling achter de Prestatieafspraken, dat alle doelgroepen met een min of meer gelijke slaagkans

worden bediend. Het voornemen is om hier scherper op te gaan sturen.

Na het thema “Betaalbaarheid” heeft de “Beschikbaarheid” de hoogste prioriteit. We hebben daarom in “Thuis geven”, ons Ondernemingsplan 2016 – 2020, opgenomen dat wij een zo groot mogelijke bijdrage willen leveren om dit tekort terug te dringen. In de Prestatieafspraken 2018 is de omvang van de voorraad sociale huurwoningen geraamd op 7.881 woningen ultimo 2020. Dat aantal ligt boven de doelstelling in het Ondernemingsplan van 7.787 zelfstandige sociale huurwoningen. We liggen dus op koers.

Voor de omvang van de kernvoorraad zijn bij de Prestatieafspraken van 2016 geen afspraken gemaakt. Ook ons ondernemingsplan benoemt

hiervoor geen doelstelling. Vanaf de Prestatieafspraken voor 2017 wordt wel een prognose aan de gemeente gegeven: een omvang van 5.916 woningen in de kernvoorraad per 1-1-2018. Op die datum bedroeg het aantal woningen in de kernvoorraad 6.068 woningen. De verschillen worden verklaard uit de bijgestelde (des)investeringsplanningen.

De doelstelling om op 1 januari 2020 minimaal 7.787 zelfstandige sociale huurwoningen in bezit te hebben, wordt volgens de laatste prognose niet gehaald. Met de kennis van nu komt de stand uit op 7.582 woningen. De reden hiervoor is dat de projecten Reitdiepstraat en Ivoordreef net iets later worden opgeleverd ten opzichte van de peildatum 01-01-2020 dan eerder geprognosticeerd.

De woningvoorraad

Omvang en samenstelling

De omvang van de woningvoorraad is (bijna) ieder jaar aan wijzigingen door nieuwbouw en verkoop, onderhevig. Ultimo 2017 beschikte Bo-Ex over 8.961 zelfstandige en onzelfstandige woningen. Dit aantal is inclusief het aandeel (50%) in de woongebouwen Cambridgelaan en MAX. Deze woongebouwen, met in totaal 1.740 zelfstandige en onzelfstandige woningen, zijn in ongedeelde eigendom met collega-corporatie SSH. Het beheer van deze woningen is, op basis van een samenwerkingsovereenkomst, ondergebracht bij de SSH.

Type verhuureenheden	DAEB	NDAEB
Eengezinswoningen	859	83
Meergezinswoningen	6.472	147
Studenteneenheden	1.265	-
Extramurale Zorg	135	-
Totaal	8.731	230
Bedrijfsonroerend goed	-	180
Maatschappelijk vastgoed	69	-
Intramurale Zorg	165	-
Garagebox	-	180
Parkeerplaats	-	581
Totaal	234	941

Nieuwbouw

Rivierenwijk, Reitdiepstraat

Het project Reitdiepstraat kent een lange historie met een positieve draagvlakmeting in 2009 en het uitstellen van het project in 2011 door marktomstandigheden.

2016 is besloten om de nieuwbouwlocatie volledig in de sociale huur te ontwikkelen. De nieuwe

uitgangspunten zijn in een startdocument vastgelegd. In 2017 is de planontwikkeling van de nieuwbouw opgestart, waarbij wordt gekeken naar verdere verdichting.

2018 staat in het teken van de verdere planontwikkeling. Het complex is in gebruik gegeven bij een organisatie voor leegstandbeheer en wordt

in 2017 en 2018 tijdelijk gebruikt als wisselwoninglocatie voor het project 402-B.

Overvecht, Ivoordreef

Eind 2016 is een nieuwe start gemaakt door het vaststellen van een gemeentelijke startnotitie voor de locatie. Hierdoor is in 2017 de verdere planvorming en de noodzakelijke bestemmingsplanwijzigingsprocedure in een versnelling gekomen. Bo-Ex wil circa 100 tot 150 sociale huurwoningen na de realisatie turn-key afnemen of in medeopdrachtgeverschap realiseren.

Op dit moment wordt de laatste hand gelegd aan een stedenbouwkundig plan dat is opgesteld in samenwerking met ERA Contour en Amvest. Dit stedenbouwkundig plan wordt in 2018 uitgewerkt met genoemde partijen.

De planning is dat de sloop in de tweede helft van 2019 zal gaan starten, waarna de nieuwbouw van het plangebied zal plaatsvinden. Op dit moment wordt de bestaande flat nog bewoond door tijdelijke huurders, volgens de Leegstandwet. Bo-Ex wil ten minste 100 sociale huurwoningen na de realisatie turn-key afnemen of in medeopdrachtgeverschap realiseren. Daarnaast wordt in de planontwikkeling meegenomen om het project uit te voeren op basis van de uitgangspunten van een circulaire economie.

Leidsche Rijn, Rijnvliet en Hoge Weide

In het kader van de Prestatieafspraken met de gemeente Utrecht en vanuit de strategische portefeuille-ontwikkeling van Bo-Ex is met de gemeente Utrecht afgesproken om afzonderlijke projectlocaties in Leidsche Rijn in de wijken Rijnvliet en Hoge Weide te ontwikkelen.

In Rijnvliet betreft het 196 sociale huurwoningen in zeven deelprojecten. Voor minimaal één locatie is afgesproken dat Bo-Ex 30 "all-electric" eengezinswoningen zal realiseren. Vooralsnog is dit een pilotproject. Afhankelijk van de uitkomsten van deze pilot wordt beoordeeld of de andere deelprojecten eveneens "all-electric" worden uitgevoerd.

In de wijk Hoge Weide is in 2016 gestart met de ontwikkeling van twee deellocaties waarop gezamenlijk 99 sociale huurwoningen en een buurthuis voor de gemeente Utrecht moeten worden gerealiseerd. Aangezien Bo-Ex het buurthuis wil verkopen aan de gemeente zal aan de Autoriteit woningcorporaties ontheffing gevraagd worden voor de markttoets. Een eerste verkenning heeft opgeleverd dat dit verzoek kansrijk is. De daadwerkelijke toets zal begin 2018 plaatsvinden bij de AW.

De bouwstart van het deelproject 1 in Rijnvliet en het project Hoge Weide zijn medio 2018 gepland.

Verhuringen

In 2017 zijn in totaal 1.393 eenheden verhuurd, inclusief onzelfstandige eenheden en de woongebouwen in beheer bij SSH.

Verhuurtype	Totaal aantal 2017	Aantal t.b.v. Bo-Ex	Aantal t.b.v. verantwoording inkomensstoets
Zelfstandige eenheden regulier	1.133 (incl. 647 SSH)	459	1.133
Zelfstandige eenheden vrije sector	26	26	-
Zelfstandige eenheden bruikleenovereenkomst	0	0	-
Onzelfstandige eenheden	137	137	137
Verhuring aan Bo-Ex	20	20	-
Bedrijfsruimten	7	7	-
Bergingen	6	6	-

In deze tabel wordt duidelijk hoeveel verhuringen Bo-Ex in totaal in 2017 heeft begeleid. De teller voor Bo-Ex stond in 2016 op 1.395, in 2015 op 907.

Garages	14	14	-
Parkeerplekken	50	50	-
Totaal	1.393	719	1.270

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%.

Inkomenstoets

Sinds 1 juli 2015 moeten woningcorporaties jaarlijks minimaal 80% van hun vrijgekomen sociale huurwoningen toewijzen aan huishoudens met een inkomen tot € 36.165 (prijsspeil 2017). Daarnaast mogen corporaties 10% van de vrijgekomen woningen toewijzen aan huishoudens met een middeninkomen en 10% aan de hogere inkomens. 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 kiest primair voor het bedienen van de lage inkomensgroepen. Ons uitgangspunt is dat we (zo mogelijk) alle sociale huurwoningen met een huur onder de liberalisatiegrens passend toewijzen.

Ook in 2017 is dan ook bij alle nieuwe verhuringen een inkomenstoets uitgevoerd volgens een vaststaande procedure.

Bij het adverteren van woningen is aangegeven dat de woning uitsluitend bestemd is voor huishoudens met een inkomen tot maximaal € 36.165. Om de 90%-regel te monitoren, is maandelijks een overzicht gemaakt van de actuele stand van zaken.

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 ongedeeld eigendom van Bo-Ex en SSH. Ze worden volledig door laatstgenoemde beheerd. Om die reden zijn er afspraken met de SSH gemaakt over de verantwoording van de nieuwe verhuringen in deze complexen.

Van alle verhuurde DAEB-eenheden is 97,1% verhuurd aan huishoudens met een inkomen lager dan € 36.165. Hiermee voldoen we ruimschoots aan de kaders vanuit de rijksoverheid en aan onze strategische doelstelling om alleen de laagste inkomensgroepen te bedienen.

7. Duurzaamheid

Wij richten ons in het kader van de duurzaamheid primair op het verlagen van de energielasten en daarmee de woonlasten voor onze huurders. Secundair is dat we de CO₂-uitstoot zo veel mogelijk reduceren. Het doel dat we met de gemeente en onze huurders in de Prestatieafspraken zijn overeengekomen, is dat wij in 2030 een energie neutrale woningvoorraad hebben. Als tussenstap is vastgelegd dat onze woningvoorraad in 2020 gemiddeld een energie-index van 1.21 – 1.40 (label B) heeft.

Ondernemingsplan en Jaarplan 2017: te behalen resultaten 2017	Resultaat
Bo-Ex heeft door renovatie ten minste 1.186 labelstappen gerealiseerd.	1.186
Bo-Ex heeft door aanpak binnen planmatig onderhoud ten minste 200 labelstappen gerealiseerd.	75
Bo-Ex heeft de nieuwbouw van eengezinswoningen energieneutraal (EPC = 0) gerealiseerd.	Niet gerealiseerd. Start in 2018
Bo-Ex heeft onderzocht of het realiseren van energieneutraliteit bij renovatie mogelijk is.	Gerealiseerd
Bo-Ex heeft ten minste 275 woningen van zonnepanelen voorzien.	189
Bo-Ex heeft een project "all electric" in bestaande bouw, na verkrijging van subsidie door de Europese Commissie, opgestart.	Gerealiseerd
De aanpak van het complex Henriëttedreef (58 woningen in Overvecht) staat voor 2018 op het programma. In 2017 zal worden onderzocht of en onder welke condities deze aanpak in de vorm kan gaan van "Nul-op-de-meter" met een grootschalige toepassing van luchtwater warmtepompen.	Gerealiseerd

Investeringsprogramma

Met het in de Prestatieafspraken overeengekomen investeringsprogramma kunnen we onze toezegging om in 2020 gemiddeld label B voor onze woningvoorraad te realiseren, nakomen. In dit programma doen we de toezegging mee te werken aan de ontwikkeling van Nul-op-de-Meter woningen.

Als flinke stap daarbij hebben we toegezegd 'all-electric' energie neutrale woningen te realiseren in de wijk Rijnvliet in Leidsche Rijn.

Dit is een eerste stap naar realisatie van het Utrechts Energie Plan, dat voorziet in een energie neutrale stad en een afkoppeling van het gasnet. Daarnaast zijn in 2017 verschillende gesprekken met de gemeente Utrecht en belanghebbende partijen gevoerd om te komen tot een aardgasloos Overvecht Noord. Dit heeft geresulteerd in een (pilotwijk) projectaanpak voor deze wijk, waarbij de belanghebbende partijen de wijk voor 2030 aardgasloos gaan maken.

Tot slot kent het investeringsprogramma een groot aantal renovaties in onze woningvoorraad. Bij elke renovatie is het uitgangspunt ten minste label B en zo mogelijk beter.

Labelstappen

In totaal zijn er in het verslag jaar 1261 labelstappen gemaakt. Dit zijn 125 labelstappen minder dan de doelstelling. Dit wordt veroorzaakt door opstarten van en strategisch onderzoek van het wooncomplex aan de Rembrandtkade waardoor er geen energetische maatregelen zijn genomen in 2017. Vanaf 2011 tot aan 2020 moeten we gemiddeld 700 labelstappen per jaar halen om de doelstelling van energielabel B te behalen. Het totaal aantal gerealiseerde labelstappen komt nu uit op 850, waardoor we ruim op koers liggen om in 2020 energielabel B te behalen.

Gerealiseerde labelstappen	2017	2016
Renovaties	1.186	680
Diverse planmatige energieprojecten	75	155
Totaal	1.261	835

Energiebesparingscampagne

In 2016 gaven de Utrechtse corporaties in samenwerking met de gemeente Utrecht gratis energieadviezen aan belangstellende huurders. In 2017 hebben wij aan 150 huurders adviezen gegeven.

Onderzoek en ontwikkeling

In het kader van onze duurzaamheidsambities onderzoeken wij of het voor de 10-hoog flat aan de Henriëttedreef (58 woningen) mogelijk is een NOM(Nul-Op-de-Meter) of zelfs energiepositief-concept te ontwikkelen waarbij de bewoner centraal staat.

In 2017 is een eerste “proof of principle” ontwikkeld. De resultaten geven aan dat het concept haalbaar uit te voeren is.

Voor de tweede fase, de veldtest-fase, is eind 2017 de tweede fase TKI-subsidie aangevraagd. Deze is door TKI (Topconsortia voor Kennis en Innovatie) toegekend. De subsidiecommissie heeft teruggegeven dat zij het genoemde concept zeer interessant vindt voor verdere ontwikkeling en schaalvergroting.

In navolging hiervan bereiden wij, samen met de gemeente Utrecht een additionele subsidieaanvraag voor bij de ministeries BZK en EZ om de daadwerkelijke schaalvergroting (en extra werkgelegenheid) voor de stad Utrecht te organiseren.

Verder zijn wij in 2017 gestart met de uitwerking van een proces om binnen haar duurzaamheidsprojecten de EPV-vergoeding systematiek door te voeren. De eerste projecten die hiervoor als pilot zullen dienen zijn het nieuwbouwproject Rijnvliet en het renovatieproject Livingstonelaan. In 2018 zullen hiervoor de eerste resultaten beschikbaar komen.

In 2017 is door de Europese Commissie binnen het Horizon 2020 programma het subsidie IRIS-project toegekend. Bo-Ex vormt naast gemeente Utrecht een belangrijke consortiumpartner voor dit project. De Kanaleneiland-Zuid aanpak is integraal onderdeel van het IRIS-project. 2017 heeft vooral in het teken gestaan van de voorbereidingen en in 2018 zullen daadwerkelijk de eerste woongebouwen in Kanaleneiland-Zuid binnen het project worden uitgevoerd. Hierbij zal onder andere de all-electric energie neutrale aanpak worden toegepast in de bestaande bouw.

8. Kwaliteit

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

Jaarplan 2017: te behalen resultaten 2017	Resultaat
Bo-Ex is gestart met de uitvoering van groot onderhoud en renovatie van respectievelijk Kanaleneiland (96 woningen) en J.D. van der Waalsstraat en Van Humboldtstraat (35 woningen).	Gerealiseerd
Bo-Ex is gestart met het opstellen van een gezamenlijk plan van aanpak met de bewonerscommissie 507 om te komen tot een gedragen plan voor het complex.	Gerealiseerd

Renovatie

Hoograven

De architectuur van Rietveld wordt gerespecteerd en hersteld. In het sociaal plan staan logeerwoningen centraal. Voor de woningverbetering wordt geen huurverhoging gevraagd en label B is uitgangspunt. In 2016 hebben de woningen de gemeentelijke monumentenstatus gekregen.

In 2015 en 2016 zijn respectievelijk fase 1 en 2 opgeleverd. In 2017 is planfase 3 opgestart en bijna volledig opgeleverd. Het laatste deel wordt in 2018 opgeleverd, dit betreft voornamelijk de buitenruimte. Na oplevering wordt het project feestelijk met alle bewoners afgesloten, waarbij de bewoners betrokken worden bij de organisatie hiervan.

Kanaleneiland

Voor Kanaleneiland-Zuid is samen met de gemeente en de andere Utrechtse woningcorporaties een gebiedsplan opgesteld met een integrale aanpak van zowel de woongebouwen als de woonomgeving en zet in op duurzaamheid, verbetering van de woonomgeving en onderhoud van de woningen. De gemeente pakt de woonomgeving aan door straten, pleinen en parken op te knappen. De woningcorporaties knappen hun woningen op.

In 2017 is de realisatie van het plan Stanleylaan II gestart (48 portieketagewoningen). Dit project is ook

in 2017 opgeleverd. Begin 2018 zal Livingstonelaan III starten (ook 48 portieketagewoningen). Aan de hand van de aanbesteding van deze complexen wordt een bouwstroom opgezet voor de overige, soortgelijke woongebouwen in dit deel van de wijk. Dit betreft dan nog eens 384 woningen. Voor verdergaande verduurzaming in de renovatieplannen is in 2017 door de Europese Commissie een Europese subsidie toegekend, te weten H2020. In 2018 wordt dit verder vorm en inhoud gegeven.

Tuinwijk

Bo-Ex bezit in deze wijk nog één vooroorlogs woningcomplex, bestaande uit 35 woningen aan de Van Humboldtstraat / J.D. van der Waalsstraat. Eind 2015 is met de bewonerscommissie consensus bereikt over het plan. In juni en juli van 2016 heeft vervolgens de draagvlakmeting plaatsgevonden met een positief resultaat van 85,7% instemming. Het vereiste draagvlak van 70% is daarmee ruimschoots behaald. In het derde kwartaal van 2017 is gestart met de uitvoering van de renovatie en deze zal medio 2018 worden opgeleverd.

Overvecht

Zoals onder hoofdstuk 7 Duurzaamheid vermeld, is in 2017 met de inzet van subsidie een renovatie met verregaande verduurzamingsmaatregelen van het appartementengebouw aan de Henriëttedreef (58 woningen) voorbereid. Gekeken wordt of deze

aanpak ook van toepassing kan zijn voor het appartementengebouw aan de Hanoidreef (116 woningen).

Project 507

Na een intensief proces van hernieuwd contact is in het eerste tertiaal van 2017 met de Toekomstclub voor project 507 (Lombok) een samenwerkings-overeenkomst gesloten. Na het tekenen van deze overeenkomst zijn we in overleg met de Toekomstclub gestart met het uitvoeren van het technisch onderzoek. De uitkomsten hiervan worden begin 2018 verwacht.

Veiligheid en gezondheid

Politie Keurmerk

In onze visie op het kwaliteitsniveau van onze woningvoorraad speelt het onderdeel inbraakveiligheid een belangrijke rol. Hierbij is het uitgangspunt dat het Politie Keurmerk Veilige woning van toepassing is. Uiterlijk 2023 dienen al onze woningen van een dergelijk keurmerk te zijn voorzien. Om dit te bereiken is een uitvoeringsplan opgesteld. Voor 2017 heeft dit betekend dat voor 237 woningen dit keurmerk is verkregen. 23% van onze voorraad voldoet ultimo 2017 aan ons uitgangspunt.

Overigens kunnen onze huurders altijd van onze gecertificeerde medewerkers een advies krijgen om de woning zelf veiliger te maken. Ook wordt bij diverse gelegenheden voorlichting gegeven om inbraken te voorkomen. Dit gaat in goede samenwerking met de Utrechtse politie. Daarnaast krijgen huurders een korting van 20% op materiaal- en arbeidskosten als zij door Bo-Ex veilig hang- en sluitwerk laten aanbrengen.

Asbestsanering

In 2015 hebben we een nieuw asbestbeleidsplan vastgesteld waarin het Aedes-protocol Asbestverwijdering is opgenomen. Dit beleidsplan heeft als uitgangspunt dat in een periode van 10 jaar de woningvoorraad van Bo-Ex asbestveilig wordt gemaakt. In 2017 hebben in 610 woningen asbestsaneringen plaatsgevonden.

Brandveiligheid

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

9. Wonen & Zorg

We zien in de praktijk dat de behoefte aan zorg, begeleiding en eventuele aanpassingen in woningen in elkaars verlengde liggen voor de kwaliteit van wonen. Leefbaarheid beïnvloedt de kwaliteit van wonen en woonomgeving sterk. Daarom is in het hoofdstuk Wonen en Zorg ook een aantal doelstellingen opgenomen over leefbaarheid.

In een fijne buurt waarin mensen zich veilig en betrokken voelen is doorgaans minder sprake van overlast en andere problemen. Dat is goed voor de verhuurbaarheid en óók voor de waarde van de woningen. In die zin is de kwaliteit van de woonomgeving, de leefbaarheid, dus belangrijk voor zowel de bewoners als voor Bo-Ex.

De Woningwet beschrijft dat dat woningcorporaties, onder bepaalde voorwaarden, mogen bijdragen aan de leefbaarheid. Ook is bepaald dat de investeringen in leefbaarheid zijn gemaximeerd per sociale huurwoning per jaar. We zetten ons dan ook, binnen de gestelde kaders, in om de leefbaarheid voor de huurders te bevorderen.

Ondernemingsplan en Jaarplan 2017: te behalen resultaten 2017	Resultaat
Bo-Ex heeft met STOK beleid opgesteld met betrekking tot leefbaarheid, toegespitst op de behoefte en invulling van complexbeheer.	Niet gerealiseerd
Bo-Ex heeft een werkgroep met gemeente, huurdersorganisaties, zorgaanbieders en woningcorporaties opgericht, met als prioriteit het onderzoeken van de mogelijkheden om een aantal woon-zorg initiatieven te realiseren.	Loopt
Bo-Ex heeft met zorgaanbieder Lister bij twee nieuwbouwprojecten woon-zorg initiatieven uitgewerkt.	Loopt

Terugblikkend valt in zijn algemeenheid op dat veel van de oorspronkelijk benoemde resultaten nog niet zijn afgerond. Dit komt door de relevantie van de samenwerking met externe belanghouders, zoals gemeente, buurtteams, STUW-collega's en/of zorginstellingen. We moeten hierin samen optrekken en dat blijkt niet makkelijk.

Activiteiten

Complexbeheer

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

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

Daarnaast bieden de complexbeheerders ook maatwerk:

- Zo heeft Bo-Ex het achterpad laten aanpassen voor een rolstoel gebonden huurder.
- Een zwaar verwaarloosde tuin is in overleg en samenwerking met de bewoner leeggehaald en geëgaliseerd. Daar heeft de bewoner de tuin zelf verder netjes opgeknapt. Deze tuin

was goed voor zo'n 10 overlastmeldingen uit de buurt per jaar. Nu zijn er geen klachten meer van omwonenden en is de huurder erg blij met de aangeboden hulp.

- We hebben meegedacht/meegewerkt aan een alternatief verkeersplan Zambesidreef, waar veel Bo-Ex huurders zich onveilig voelden in het verkeer.
- Er waren wekelijks meerdere stankoverlastklachten aangaande de ZONOR-portieken. Bo-Ex heeft alle afvoerputten in de portieken dichtgezet. De bewoners ondervinden geen stankoverlast meer.
- We hebben waterkranen op de Hanoïdreef verplaatst, nu kan een bewoonster de plantenbakken van de gemeente water geven.
- We hebben extra camera's geplaatst bij locaties met extreme overlast/vernielingen.

Pilot van de scooterstalling Oranjerivierdreef

Deze pilot is een succes. Er is geen overlast meer van jongeren die hun scooters in het trappenhuis parkeren. Bovendien heeft de complexbeheerder nu ook contact met de scooterjeugd. De jeugd is daarbij zelf verantwoordelijk voor het netjes houden van de beschikbaar gestelde ruimte. We hebben dan ook besloten om de pilot voor de scooterstalling voort te zetten. Er is vraag naar plekken om scooters veilig te kunnen stallen en we zijn aan het kijken of er zelfs nog een tweede scooterstalling moet komen. Verder heeft een wijkagent een stageopdracht bij Bo-Ex, waarbij gekeken wordt op welke manier de scooterstalling wordt gebruikt.

Verder in Overvecht

Er is een project opgestart met de gemeente om ondermijnende criminaliteit in kaart te brengen. Dit is een buurtgerichte aanpak rondom de Gagelhof in Overvecht, waarbij wij later evalueren of dit een succes is en of dat het verder uitgerold kan worden.

Het openbaar groen in Overvecht biedt weinig kwaliteit. Om dit aan te pakken zijn we in gesprek met een hovenier om een tuinenproject in Overvecht op te starten voor dit openbare groen. Het idee is om hen in maart een proeftuin op te laten leveren.

We zijn in overleg met de bewonerscommissie Gloriantdreef om een portiek op knappen. Wij hebben van de bewonerscommissie een concreet voorstel gekregen. Bo-Ex gaat kijken wat haalbaar is.

Herstructureringsprojecten

De voorbereidingen voor de renovatie van project 402-B (35 woningen) zijn in het voorjaar van 2017 gestart. De start van de werkzaamheden was in het najaar van 2017. Van de 35 bewoners in het complex verhuizen er 21 mensen terug naar het wooncomplex. Een behoorlijk aantal van hen heeft in 2017 aangegeven naar een andere woning te willen verhuizen na de renovatie. De speciale afspraken die met deze mensen is gemaakt t.a.v. huur zijn vastgelegd in de huurcontracten.

Bij de aanloop naar de renovatiewerkzaamheden heeft het gemeentelijk Buurtteam Noord-Oost in de zomer als experiment een pop-up locatie in het wooncomplex gehad. Doel van deze pop-up was bewoners de weg naar het Buurtteam te wijzen met een zo laag mogelijke drempel. Een aantal

bewoners heeft hier gebruik van gemaakt. De realisering van de pop-up locatie past in het beleid van Bo-Ex om de lijnen tussen Bo-Ex en buurtteams te versterken.

Ivoordreef

In januari 2014 is de uitslag van de draagvlakmeting over de sloop op de Ivoordreef bekend gemaakt. Er is veel persoonlijke begeleiding ingezet om ervoor te zorgen dat vanaf 2014 bijna alle bewoners met een vast huurcontract van de Ivoordreef verhuisd zijn naar een andere woning. Het resultaat is dat op 31 december 2017 nog 1 woning is bewoond door een bewoner met een vast huurcontract en 1 bewoner die woont via een contract van De Tussenvoorziening.

Leefbaarheidsbudget

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

In 2017 zijn diverse activiteiten door onze huurders georganiseerd waarvoor een beroep is gedaan op het leefbaarheidsbudget. Alle activiteiten waren er op gericht de contacten tussen bewoners te versterken. Ook werden er in verschillende complexen en openbare ruimten opruimacties en verbeteracties uitgevoerd, zoals het aanbrengen van beplanting in openbare ruimten of op galerijen.

Onrechtmatige bewoning

Bo-Ex heeft een constructieve samenwerking met de afdeling Handhaving van de gemeente om woonfraude te bestrijden. In 2017 heeft Bo-Ex 60 meldingen in behandeling genomen. Het kan dan gaan om gedeeltelijke of gehele onderverhuur. We hebben 43 dossiers afgesloten waarbij er in 31 gevallen geen sprake was van een onrechtmatige situatie. Zes huurders hebben gedurende het onderzoek zelf de huur beëindigd. Vier huurders zijn ontruimd: 2 vanwege huurschuld en 2 vanwege een hennepplantage in de woning. In 1 geval heeft de huurder een boete gekregen omdat de huuropbrengsten hoger waren dan de huur van de woning (€ 1600,-).

Aanpak thuisteelt hennep

Hennepplantages geven overlast en kunnen leiden tot gevaarlijke situaties. Om goed en snel in te kunnen grijpen bij bedrijfsmatige thuisteelt van hennep, neemt Bo-Ex deel aan het regionale Hennepconvenant. Dit is een overeenkomst tussen de politie, de gemeenten, het energiebedrijf, de belastingdienst, de uitkeringsinstanties, institutionele beleggers en de woningcorporaties. Het convenant zorgt voor mogelijkheden om beter samen te werken en informatie uit te wisselen.

In 2017 zijn er 18 meldingen voor een mogelijke wietplantage geweest over onze huurwoningen. In 4 daarvan is daadwerkelijk een kwekerij aangetroffen. In alle 4 de gevallen leidde dit tot de beëindiging van de huurovereenkomst met de huurder. Twee huurders zegden zelf de huur op en twee van de huurders zijn ontruimd (waarvan 1 in combinatie met een huurachterstand).

Aanpak woonoverlast

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

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

Laatste Kans beleid

In Utrecht is een aanpak georganiseerd waarbij het Laatste Kans beleid het sluitstuk vormt bij de gehele ketenaanpak voor overlast veroorzakende huurders. Bo-Ex heeft zitting in de stuurgroep waar de ketenaanpak van woonoverlast besproken wordt. In 2017 is het project gecontinueerd.

In samenwerking met Het Vierde Huis voeren wij het Laatste-Kans beleid uit. Met het Laatste-Kans beleid kan huisuitzetting voorkomen worden. Het traject neemt twee jaar in beslag. De huurder krijgt een andere woning met een aangepast huurcontract. Indien de huurder voor de periode van twee jaar de afspraken goed nakomt en geen overlast meer veroorzaakt wordt het contract omgezet naar een regulier huurcontract. In 2017

hebben we in één situatie gebruik gemaakt van het Laatste-Kans beleid.

Buurtteams

In 2015 is de zorgaanpak in Nederland veranderd door de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Gemeenten werden daarmee verantwoordelijk voor het ondersteunen van de zelfredzaamheid en participatie van mensen met een beperking. De ondersteuning moet erop gericht zijn dat mensen zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen. Utrecht is dat gaan doen met buurtteams. De buurtteams kunnen ondersteunen bij veel verschillende problemen.

Inmiddels zijn er 18 buurtteams actief in Utrecht. Iedere buurt heeft een buurtteam sociaal en een buurtteam jeugd & gezin. Doel van de buurtteams is het creëren van één loket per buurt voor vragen van bewoners over allerlei leefgebieden. Veel van het gevestigde welzijnswerk, woonbegeleiding en andere bewonersondersteuning is opgegaan in de buurtteams. Gespecialiseerde zorg biedt het buurtteam niet. Hiervoor blijven andere organisaties verantwoordelijk.

Voor onze medewerkers is duidelijk waar een huurder met een hulpvraag naar doorverwezen kan worden. Medewerkers van het buurtteam weten ook welke wooncomplexen in hun gebied staan en welke corporatie daarvan de eigenaar is. Een medewerker van het buurtteam weet dus ook de weg naar Bo-Ex goed te vinden.

Omgaan met verward gedrag

Bo-Ex nam in 2017 het initiatief met zorginstelling Altrecht om meer bekendheid en minder handelingsverlegenheid te ontwikkelen binnen Bo-Ex bij het omgaan met huurders met verward gedrag, ook wel genoemd psychische kwetsbaarheid.

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

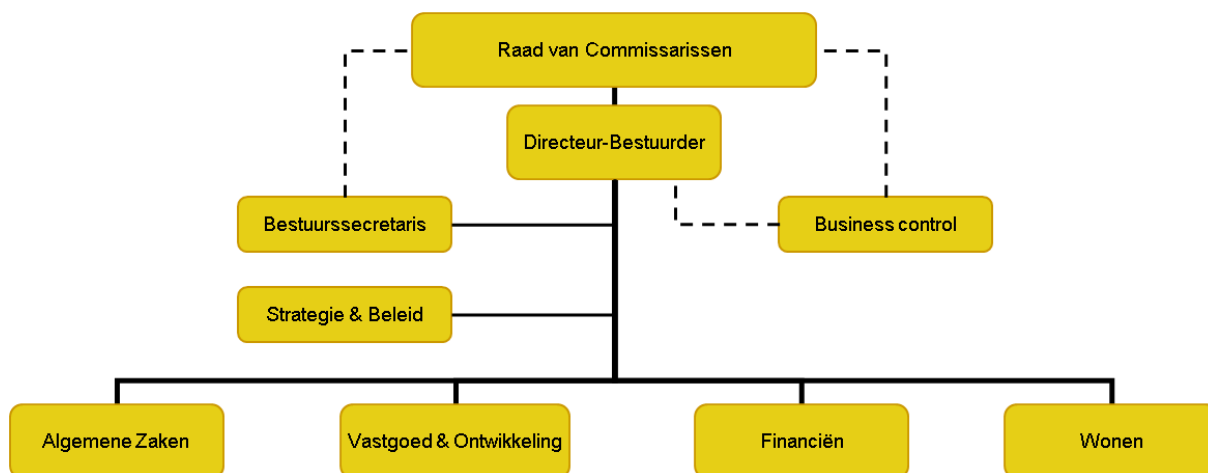
Dit initiatief heeft ertoe geleid dat binnen Bo-Ex drie medewerkers de EHBO-cursus voor het herkennen en reageren op psychische problematiek hebben gevolgd: de zogeheten Mental Health First Aid Kit.

Ook is contact gelegd met Samen Sterk Zonder Stigma. Een van de uitwerkingen van de negen bouwstenen ter ondersteuning bij de opzet van de persoonsgerichte aanpak van mensen met verward gedrag.

Tot slot is in Utrecht in 2017 een pilot van start gegaan rondom GGZ in de wijk. Bo-Ex heeft hierin proactief deelgenomen, waardoor we de lijnen tussen medewerkers van Bo-Ex, het buurtteam en GGZ in de wijk hebben versterkt.

10. Organisatie

De organisatiestructuur van Bo-Ex is gedurende 2017 niet gewijzigd.



Bestuur

Het Bestuur bestond van 1 januari tot op 28 februari 2017 uit de heer ir. J.J.G.M. Klinkenberg. Wegens het vervroegd pensioen van de heer Klinkenberg is mevrouw drs. M. Eleveld met ingang van 1 februari benoemd als directeur en met ingang van 1 maart tot bestuurder. 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 2017 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 2017 uit:

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

In de opzet van de werkorganisatie is gedurende 2017 geen wijziging opgetreden

11. Governance

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

In 2017 is veel tijd besteed aan het voldoen aan wet- en regelgeving en alles wat er voor nodig is om actualisaties te borgen. De Veegwet 2017 veroorzaakte aanpassingen in vrijwel alle reglementen en in de statuten. De Autoriteit woningcorporaties hechtte haar goedkeuring aan onze actualisaties. Daarnaast zijn het implementeren van de Warmtewet en het voldoen aan- en de naleving van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (voorheen de Wet Bescherming Persoonsgegevens) dat per mei 2018 verplicht zal

zijn, belangrijke aandachtsvelden binnen de organisatie. Naast de hard controls besteden we aandacht aan de soft controls, zoals bewustwording, gedragsbeïnvloeding en goed voorbeeldgedrag. Soft controls zijn minder meetbaar maar leveren wel een belangrijke bijdrage aan het beheersen van de compliancerisico's. De interne werkgroep Compliance & Integriteit komt regelmatig bij elkaar om ontwikkelingen te bespreken.

Interne controle

Het Bestuur is verantwoordelijk voor de opzet en werking van de interne controle. Uitgangspunt voor de interne controle is het principe van 'tree lines of defence': lijn- en stafmanagement → risico & compliance & control → externe audit. We hebben onze interne beheersing op bovengenoemd principe gebaseerd. De primaire verantwoordelijkheid ('first line') voor de interne beheersing en uitvoering van interne controles is belegd bij de proceseigenaren en het management.

Gaandeweg 2017 bleek dat de 'second line' en 'third line' geen goede invulling kreeg door interne werkdruk en rolverwarring. Eind 2017 is besloten om Businesscontrol echt onafhankelijk te positioneren. Begin 2018 is een externe businesscontroller benoemd.

Compliance

In 2017 hebben meerdere compliance-overleggen plaatsgevonden. Vanuit dat overleg worden de belangrijkste compliance-issues gecoördineerd.

Wij hebben een nieuw geheimhoudingsprotocol vastgesteld, het beleid ter voorkoming van belangenverstremgeling is daarmee aangescherpt. De klokkenluidersregeling is vernieuwd en heet nu Regeling melden van vermoeden misstand. De regeling is eind 2017 voorgelegd aan de Ondernemingsraad. In 2018 wordt in samenspraak met P&O en de OR een bewustzijnsprogramma opgesteld, met als doel de bewustwording voor compliance te bevorderen.

Integriteit

In 2017 zijn er 10 meldingen opgenomen in het register integriteitsmeldingen.

- | | |
|--|---|
| ○ Inzake nevenactiviteiten | 2 |
| ○ Inzake schijn van belangenverstremgeling | 7 |
| ○ Inzake ongelijke behandeling | 1 |

Een van de meldingen heeft geleid tot een onderzoek. Vanuit het onderzoek zijn aanbevelingen gedaan, die opvolging krijgen binnen de organisatie.

12. Financiële continuïteit

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

Ondernemingsplan en Jaarplan 2017: te behalen resultaten 2017	Resultaat
(voorbereidende) Aanpassing van de administratie, de verslaglegging en de interne controle in het kader van de scheiding DAEB / niet DAEB	Gerealiseerd
Herijken van financieel administratieve procedures.	Is nog onderhanden.
Herijken van de Administratieve Organisatie (AO).	De kernprocessen zijn herijkt en vastgelegd.
Uitvoeren van procesaudits conform het Controleprotocol (IC).	Is nog onderhanden.

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

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

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

Ultimo 2017 voldoen we aan de financiële kengetallen van de Aw en het WSW. Ook de "eigen" grenzen worden niet overschreden.

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

Externe toezichthouders

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

Autoriteit woningcorporaties

De integrale beoordeling door de Aw zal op een andere wijze plaatsvinden dan voorheen. Voor wat betreft het verslagjaar 2016 zal dat plaatsvinden in de eerste helft van 2018. Bij het opmaken van dit verslag is de uitkomst van de integrale beoordeling nog niet ontvangen.

Administratieve scheiding DAEB/niet-DAEB

Bo-Ex heeft voor een administratieve scheiding gekozen. Het definitieve scheidingsverzoek is door de Aw goedgekeurd in haar brief van 11 oktober 2017.

Waarborgfonds Sociale Woningbouw

Het WSW heeft in haar brief van 14 november 2017 de resultaten van de beoordeling en het borgingsplafond voor de jaren 2017 tot en met 2019 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 2017 tot en met 2019, zoals dat is ingediend middels de dPi2016.

Bij het algemene beeld concludeert het WSW dat "Bo-Ex een degelijke en financieel gezonde corporatie is die haar zaken over het algemeen goed op orde heeft".

De borgbaarheidsverklaring is door het WSW in haar brief van 14 november 2017 afgegeven. Dit betekent dat Bo-Ex gebruik kan maken van de faciliteiten van het WSW. Bo-Ex voldoet aan de eisen die het WSW stelt aan Bo-Ex als deelnemer.

Financieel beheer

Financieel beheer is het geheel van maatregelen, voorzieningen en regels voor het opstellen, verwerken, vastleggen en controleren van de uitgaven, de verplichtingen en de ontvangsten. De planning en control cyclus is een belangrijk aspect van de financiële beheersmaatregelen. De planning en control cyclus bestaat uit de meerjarenbegroting, de jaarbegroting, de tertiaal- en tweemaandsrapportages en de jaarrekening.

Uitgangspunt is dat de administratie zodanig is ingericht dat het Bestuur steeds op de hoogte kan

zijn van de ontwikkeling van de kengetallen en daarover de Raad van Commissarissen kan inlichten.

Eind 2016 is een controlplan voor 2017 opgesteld en vastgesteld door de Raad van Commissarissen. Op basis hiervan is een auditplan opgesteld.

Investeringsbeslissingen

In 2017 is de investeringsbeslissing genomen voor 1.000 PV-zonnepanelen en de renovatie van 35 woningen aan de Van Humboldtstraat / J.D. van der Waalsstraat.

Jaarresultaat 2017

De onderstaande tabel toont de resultaten over 2017 en de vergelijkende cijfers over 2016. Voorts zijn de cijfers volgens de begroting 2017 weergegeven.

(x € 1.000)	Realisatie 2017	Begroting 2017 *)	Verschil begroting / realisatie 2017	Realisatie 2016
Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille	28.801	26.383	2.418	29.504
Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille	1.441	2.515	- 1.074	- 161
Waardeveranderingen vastgoedportefeuille	119.751	11.438	108.313	45.863
Netto resultaat overige activiteiten	4	- 31	35	- 324
Leefbaarheid	- 722	- 904	182	- 641
Saldo financiële baten en lasten	- 14.376	- 14.494	118	- 14.387
Resultaat voor belastingen	134.899	24.907	109.992	59.854
Belastingen	- 10.360	- 3.140	- 7.221	564
Resultaat deelnemingen	0	0	0	0
Resultaat na belastingen	124.539	21.767	102.771	60.418

*) aangepast voor vergelijkingsdoeleinden

Het verslagjaar is afgesloten met een resultaat van € 124,5 miljoen na belastingen. In vergelijking met het jaar 2016 is het jaarresultaat na belastingen met € 64,1 miljoen gestegen.

In vergelijking met de begroting van 2017 is het jaarresultaat na belastingen € 102,8 miljoen hoger uitgekomen. Het begrotingsverschil en het verschil met voorgaand boekjaar wordt met name veroorzaakt door de waardeontwikkeling van het vastgoed.

Toelichting op het resultaat.

(x € 1.000)	Realisatie 2017	Begroting 2017 *)	Verschil begroting / realisatie 2017	Realisatie 2016
Huuropbrengsten	58.369	58.058	311	58.172
Opbrengst servicecontracten	4.067	4.004	63	4.117
Lasten servicecontracten	- 4.064	- 4.212	148	- 4.264
Lasten verhuur en beheeractiviteiten	- 7.298	- 7.515	217	- 6.624
Lasten onderhoudsactiviteiten	- 12.775	- 13.860	1.085	- 12.758
Overige directe operationele lasten exploitatie bezit	- 9.498	- 10.092	594	- 9.139
Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille	28.801	26.383	2.418	29.504

*) aangepast voor vergelijkingsdoeleinden

14. Verbindingen

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

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

WoningNet B.V.

Deze vennootschap is de uitvoerder van (regionale) woonruimtebemiddelingssystemen. Het aandelenkapitaal is volledig geplaatst bij woningcorporaties. Circa 240 woningcorporaties nemen diensten af van WoningNet. Het aantal woningen in het bestand bedraagt ruim 800.000. Bo-Ex bezit slechts een zeer gering aandeel in WoningNet N.V., namelijk 1,4% van het geplaatste aandelenkapitaal.

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

B.V. Woonwagenexploitatie

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

Wijk Ontwikkelingsmaatschappij Lombok B.V.

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

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

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

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

De leidende onderwerpen in 2017

1. De aanbevelingen van de visitatiecommissie, januari 2017, vormden de eerste inhoudelijke kennismaking van onze nieuwe bestuurder Marije Eleveld, met Bo-Ex. In februari startte Marije als directeur terwijl Johan Klinkenberg nog tot 1 maart 2017 bestuurder was. Als registeraccountant en later als wethouder Wonen, zat Marije nooit 'aan onze kant van de tafel'. Daarom hebben wij Marije in februari een breed en intensief inwerkprogramma laten doorlopen bij stedelijke corporaties en bij de corporatiesector bedienende- en toetsende instituten. Op 28 februari namen we afscheid van Johan en begon Marije als bestuurder.
2. Eind 2016 deden wij onze zelfevaluatie met externe begeleiding en de leerpunten, die wij ons als Raad stelden, hebben we opgepakt. Onze adviesrol hebben wij zwaarder neergezet. De structuur van de RvC-vergadering met het Bestuur en managementteam is aangepast. Onderling schakelen wij sneller en adequater op verzoeken en vragen van het Bestuur. Eind 2017 evalueerden wij ons functioneren wederom.
3. Wij kwamen tot de conclusie dat de rol die de Businesscontroller heeft, niet volwaardig uit de verf kwam. Hoewel onafhankelijk gepositioneerd, bleken werkzaamheden, kennis en kunde buitengewoon lastig te scheiden. Het heeft ertoe geleid dat we in overleg met Marije eind 2017 startten met de werving van een externe Businesscontroller, die op 26 februari 2018 is benoemd.
4. Over benoemingen gesproken, de voorzitter van de Raad van Commissarissen Jeroen de Leeuw, is op 23 oktober herbenoemd voor zijn tweede en laatste termijn. Kort daarop startte het herbenoemingstraject voor de heer Eef Meijerman, lid van de Raad op voordracht van huurdersbelangenvereniging STOK. STOK heeft in januari 2018 besloten om de voordracht ook voor de tweede termijn te doen. De Aw verstrekke op 20 maart zijn positieve zienswijze op de herbenoeming.
5. De Veegwet op de Woningwet 2015 die per 1 juli 2017 van kracht werd, was aanleiding om onze Toetsingskaders te actualiseren. Aangepast werden de statuten, de reglementen voor de RvC, voor het Financieel Beleid & Beheer, voor de Remuneratiecommissie en voor de Werving & Selectiecommissie. De Remuneratiecommissie leverde haar werkplan en deed een voorstel voor het beloningsbeleid voor de leden van de Raad. De commissie hanteerde de VTW-richtlijnen. Besloten is om vanaf 01-01-2017 de 'gewone' leden te belonen op het VTW-advies gekoppeld aan WNT-schaal F en de voorzitter op 125% van de gewone commissaris.
6. Op het gebied van de bedrijfsvoering spraken wij Marije en het management aan over de kwaliteit van stuurinformatie, risicobeheer en projectontwikkeling. Gedurende het jaar nam de kwaliteit toe en daarmee ook ons inzicht in de kwaliteit van de organisatie. Alles wordt gedegen voorbereid en uitgewerkt, zó gedegen dat wij als Raad soms voor bijna voldongen feiten voelen te staan, wat afbreuk

doet aan de taak en functie van een Raad van Commissarissen. De Raad wil haar klankbordrol goed invullen en verlangt vroegtijdig en beter betrokken te worden bij ontwikkelingen.

6.

Wij hechten aan een integere en open cultuur waarbinnen ruimte is voor reflectie en tegenspraak. De wijze waarop Marije haar '100 dagen' bevindingen in juni 2017 omzette naar de drie nieuwe ontwikkelsporen en de gesprekken die wij daarover voerden met het voltallig managementteam, getuigen van een goede ontwikkeling van de open cultuur. Tijdens de kennismakingsdagen die wij met medewerkers

binnen Bo-Ex hadden en tijdens onze bijeenkomsten waar medewerkers het woord voerden, bleek de aandacht voor de cultuur- en gedragswaarden. Het organisatie-ontwikkelplan dat Marije en het managementteam voor ogen heeft wordt door de medewerkers geduid; een cultuuraspect.

7.

Verspreid over het jaar voerden wij gesprekken, al dan niet in een afvaardiging, met de wethouder Wonen van Utrecht, met huurdersbelangenvereniging STOK en met de Ondernemingsraad.

De samenstelling van de Raad

Naam	Datum benoeming	Datum herbenoeming	Datum einde zittingstermijn	Functie
Jeroen de Leeuw	10-12-2013	23-10-2017	23-10-2021	Voorzitter van de Raad Lid van de Remuneratiecommissie
Eef Meijerman op voordracht van STOK	22-04-2014	23-04-2018	23-04-2022	Vice voorzitter van de Raad Voorzitter van de Remuneratiecommissie
Chris Veldhuijsen op voordracht van STOK	23-09-2014	-	23-09-2018	Lid
Helen van Duin	22-04-2015	-	22-04-2019	Lid van de Auditcommissie
José van Vliet – Eppinga	27-04-2016	-	27-04-2020	Voorzitter van de Auditcommissie

De Auditcommissie

Is driemaal bijeen geweest. Zij leverde de RvC adviezen inzake de kwaliteit van de periodieke rapportages; investeringsvoorstellen voor renovaties, groot onderhoud en nieuwbouw; de selectie van de opvolgende accountant, de benoeming van EY en zijn controleplan over 2017; de inrichting van de adviesfunctie door een businesscontroller en de start van de werving van een opvolgende externe businesscontroller; en het Jaarplan met Begroting 2018 en de Meerjarenbegroting 2018 – 2027.

De Remuneratiecommissie

Is tweemaal bijeen geweest. Zij bereidde het nieuwe beloningsbeleid voor de Raad voor; verzamelde en leverde de motivatie om de heer De Leeuw voor zijn herbenoeming aan de Autoriteit woningcorporaties voor te dragen;

en bereidde de zelfevaluatie voor en voerde die zelf uit. Tot slot ontwierp de commissie een functionerings- en beoordelingsformat voor het Bestuur.

De zelfevaluatie

Wij hebben ervoor gekozen om dit jaar onze zelfevaluatie niet door een externe te laten begeleiden. In 2016 gebeurde dat wel met externe begeleiding. De heer Meijerman verzamelde onderwerpen bij zijn collega raadsleden. De zelfevaluatie vond plaats op 31 oktober en startte met een gesprek met Marije als input voor onze evaluatie vanuit de organisatie en het management.

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.

Doorkijk naar 2018

2018 staat in het teken van een nieuw Ondernemingsplan, op aangeven van Marije. Hoewel het huidige ondernemingsplan pas twee jaar oud is, zijn de maatschappelijke en volkshuisvestelijke ontwikkelingen voor onze huurders, ook de toekomstige huurders, van dien aard dat verregaande bijstelling nodig is. Thema's als betaalbaarheid, beschikbaarheid en duurzaamheid staan onder druk.

Tevens vervangen we het investeringsstatuut uit 2013 en de afwegingskaders hoe investeringsbesluiten voor te bereiden, om beter in beeld te hebben hoe Bo-Ex haar investeringscapaciteit ten volle kan inzetten.

Utrecht, 23 april 2017,

Raad van Commissarissen:

Hr. Drs. J. de Leeuw MBA,
Hr. E. Meijerman,
Hr. Drs. C. Veldhuysen,
Mw. Drs. H. van Duin
Mw. Drs. J. van Vliet - Eppinga.

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

Postbus 3151
3502 GD Utrecht

www.boex.nl