

Visitatierapport

Stichting Bo-Ex '91
2012-2015



6 februari 2017

Cognitum
Postbus 224
3700 AE Zeist

Visitatiecommissie
Peter Boelhouser, voorzitter
Lex Mellink, visitator
Jan Wachtmeester, secretaris

Voorwoord

Visitatie is een instrument voor het afleggen van verantwoording over maatschappelijke prestaties van woningcorporaties. Daarnaast biedt dit instrument een spieglfunctie voor bestuurders en toezichthouders, die deze inzichten verkregen uit de visitatie kunnen gebruiken om daarvan te leren en verbeteringen aan te brengen. Dit alles in het kader van een verantwoord beheer en ontwikkeling van het woningbezit van woningbouwcorporaties in Nederland. Met als duurzame ambitie: behoud van eigentijdse en betaalbare woon- en leefomgevingen.

Voor corporaties die lid zijn van Aedes geldt sinds januari 2007 dat zij zich tenminste één keer per vier jaar laten visiteren. Sinds begin 2015 is het een wettelijke verplichting geworden. De visitatie houdt in dat een onafhankelijke commissie een geobjectiveerd oordeel geeft over het maatschappelijk presteren van de corporatie. Dit oordeel vormt zich door de prestaties en de ambities van de afgelopen vier jaar af te zetten tegen de opgaven in die periode, door de prestaties te laten beoordelen door de belanghebbenden en door de prestaties af te zetten tegen de financiële mogelijkheden ofwel het vermogen van de corporatie. De methodiek bevat tot slot ook een oordeel over de governance: de kwaliteit van de besturing en van het interne toezicht zijn belangrijke voorwaarden voor het leveren van duurzame, verankerde maatschappelijke prestaties in de toekomst.

Visitaties zijn niet vorm vrij en moeten voldoen aan kwaliteitsvereisten. De stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland heeft als doel een geobjectiveerd en onafhankelijk stelsel van visitaties voor woningcorporaties te ontwikkelen, te beheren en te borgen. Deze visitatie is dan ook uitgevoerd volgens de voorgeschreven visitatiemethodiek (op het moment van uitvoeren van de visitatie was dit versie 5.0) van deze stichting. Cognitum is het bedrijf dat deze visitatie heeft uitgevoerd.

Cognitum is geaccrediteerd door de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

Dit rapport betreft de visitatie van Stichting Bo-Ex '91 over de periode 2012-2015.

Inhoud

Voorwoord	2
Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties	5
1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties	6
1.1 Terugblik op de vorige visitatie	6
1.2 Recensie	6
1.3 Integrale scorekaart 2012-2015	11
1.4 Samenvatting	11
1.5 SWOT diagram	12
2 Stichting Bo-Ex '91	13
Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief	15
3 Presteren naar Opgaven en Ambities	16
3.1 Beoordelingskader	16
3.2 Opgaven in het werkgebied van Bo-Ex	16
3.3 Relevante ontwikkelingen	16
3.4 Beoordeling prestaties	16
3.4.1 Huisvesten primaire doelgroep	16
3.4.2 Huisvesten bijzondere doelgroepen	17
3.4.3 Kwaliteit woningen en woningbeheer	18
3.4.4 (Des)Investeren in vastgoed	19
3.4.5 Kwaliteit van wijken en buurten	21
3.4.6 Overige opgaven en prestaties	22
3.5 Beoordeling van de ambities	22
3.5.1 Beschrijving van de ambitie	22
3.5.2 Beoordeling van de ambities	23
3.6 Bewonderpunten en verwonderpunten	24
3.7 Totale beoordeling opgaven en prestaties	24
4 Presteren volgens belanghebbenden	25
4.1 Beoordelingskader	25
4.2 Werkwijze	25
4.3 Belanghebbenden in het werkgebied	25
4.4 Belanghebbenden over De Key	27
4.4.1 Typering van Bo-Ex	27
4.4.2 De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over Bo-Ex	28
4.4.3 Totaal overzicht cijfermatige oordelen belanghebbenden	29

4.4.4	Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden	29
4.5	Bo-Ex's reputatie	30
4.6	Bewonderpunten en verwonderpunten	31
5	Presteren naar Vermogen	32
5.1	Beoordelingskader	32
5.2	Relevante ontwikkelingen	32
5.3	Financiële continuïteit	32
5.4	Doelmatigheid	34
5.5	Vermogensinzet	35
5.6	Bewonder- en verwonderpunten	36
5.7	Totale beoordeling presteren naar vermogen	36
6	Governance	37
6.1	Beoordelingskader	37
6.2	Relevante ontwikkelingen	37
6.3	Besturing	37
6.3.1	Plan	37
6.3.2	Check	39
6.3.3	Act	39
6.4	Intern toezicht	40
6.4.1	Functioneren raad van commissarissen	40
6.4.2	Toetsingskader	42
6.4.3	Governancecode	42
6.5	Externe legitimering en verantwoording	43
6.5.1	Externe legitimatie	43
6.5.2	Openbare verantwoording	43
6.6	Leiderschap, Beleid en Strategie	44
6.7	Bewonder- en verwonderpunten	45
6.8	Totale beoordeling Governance	46
7	Bijlagen	47
	Position paper	48
	Factsheet maatschappelijke prestaties	53
	Reputatie Quotiënt Model Bo-Ex	57
	Overzicht geïnterviewde personen	58
	Korte cv's visitatoren	60
	Onafhankelijkheidsverklaringen	61
	Meetschaal	63
	Werkwijze visitatiecommissie	66
	Bronnenoverzicht	68
	Prestatiemonitor	70

Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties

1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties

1.1 Terugblik op de vorige visitatie

In 2011 is Bo-Ex gevisiteerd volgens de methode 4.0. Deze visitatie keek terug op de periode 2008-2011. De prestaties van Bo-Ex werden als ruim voldoende getypeerd, met een gemiddelde score van 7,3. De visitatiecommissie was vol lof over Bo-Ex als een stabiele en verbindende factor in de Utrechtse volkshuisvesting met een heldere focus op de kerntaak. Bo-Ex is degelijk en betrouwbaar in het realiseren van gemaakte afspraken en van haar ambities. De commissie had dan ook slechts een enkel aandachtspunt voor Bo-Ex benoemd:

- Het onderdeel 'externe legitimatie' heeft nog aandacht nodig door belanghebbenden een structurele manier van invloed te geven op het beleid van de corporatie.
- Bo-Ex zal de komende periode financieel scherp aan de wind moeten zeilen om de visie die in het ondernemingsplan is beschreven te kunnen realiseren gegeven de gewijzigde marktomstandigheden en de ontwikkelingen in de sector.

Bo-Ex heeft zich de opmerkingen van de visitatiecommissie aangetrokken en in samenspraak met de huurdersvereniging gewerkt aan een structurele manier van betrokkenheid bij het beleidsproces van Bo-Ex en ruimte voor de beïnvloeding daarvan. De samenwerking is geregeld in een overeenkomst, die regelmatig wordt herzien.

1.2 Recensie

Betrouwbaar, sociaal en betrokken

Betrouwbaar, sociaal en betrokken, dat zijn de belangrijkste kernwaarden die de belanghebbenden noemen wanneer zij aan Bo-Ex denken. Deze kernwaarden kwamen terug in vrijwel alle gesprekken die de visitatiecommissie met de belanghebbenden heeft gevoerd. Alle belanghebbenden spreken, met uitzondering van een deel van de huurders, met ontzag over de inzet en prestaties van Bo-Ex. Zo presteert volgens de gemeente Utrecht Bo-Ex beter dan de andere Utrechtse corporaties. Vooral de betrouwbaarheid van Bo-Ex wordt geroemd; wanneer je met iemand een afspraak hebt gemaakt geldt die voor alle medewerkers en wordt die ook nagekomen. Het overleg wordt als constructief beschouwd, er zijn geen verborgen agenda's en er wordt open gecommuniceerd. Bovendien is Bo-Ex ook altijd zeer goed voorbereid, waardoor de corporatie in discussies ook vaak het gelijk aan zijn zijde krijgt. Het feit dat Bo-Ex vaak goed beslagen ten ijs komt, wordt voor een deel ook verklaard door de sterke strategie afdeling van de corporatie. De visitatiecommissie beschouwt deze afdeling, naast de inhoudelijke kennis van de zeer ervaren directeur bestuurder, als een parel binnen Bo-Ex, die mede bepalend is voor de sterke inhoudelijke koers. De enige kritische opmerking van de gemeente is dat er in het overleg met Bo-Ex meer sprake zou kunnen zijn van tweerichtingsverkeer, waarbij er al vanaf het begin gemeenschappelijk zou kunnen worden overlegd.

De beoordeling door de huurders is zeer wisselend; van uiterst tevreden tot zeer kritisch. Maar ook bij de meest kritische huurders, is toch veel waardering van de prestaties en het handelen van Bo-Ex. Zo antwoordde een van de meest kritische huurders op de vraag of hij/zij gezien de toch forse kritiek niet liever bij een andere Utrechtse corporatie zou willen huren als door een wesp gestoken: dat was natuurlijk niet de bedoeling. Een andere huurder gaf aan dat toen hij het huurcontract kwam ondertekenen, hij zich de arm kneep om zich ervan te vergewissen dat hij niet droomde. Zo groot was de blijdschap dat hij nu bij Bo-Ex kon gaan huren.

De huurders zijn over het algemeen zeer te spreken over de kwaliteit van het bezit en de wijze waarop Bo-Ex het onderhoud en de renovatie uitvoeren. Bo-Ex kiest hierbij bewust voor kwalitatief hoogstaand materiaal en een goede architectonische kwaliteit, wat sterk tot uitdrukking komt in de belevingswaarde van de woningen. Bewoners krijgen hierdoor een gevoel van trots. Ook de communicatie met Bo-Ex medewerkers wordt als vriendelijk en plezierig ervaren en men waardeert het zeer dat de corporatie hen uitgebreid informeert bij renovatietrajecten. Bijna vanzelfsprekend valt ook het gematigde huurbeleid (2015 inflatie volgend en in 2016 geen huurverhoging voor de doelgroep) bij het overgrote deel van de huurders in goede aarde. Een klein deel van de huurders heeft echter grote moeite met het inkomensafhankelijke huurbeleid dat Bo-Ex voert. Dit beleid is ook de reden dat er tweespalt is ontstaan binnen de huurdersvereniging STOK. Deze tweespalt verklaart ook de unieke tweedeling in de scores die de huurders Bo-Ex geven. De gemiddelden begeven zich dan wel tussen de zes en zeven, maar de spreiding is groot waarbij zware onvoldoendes naast uitmuntende scores voorkomen.

Naast de algemene waardering die de huurders uitspreken is er ook zeker nog ruimte voor verbetering. Zo kan met name de terugkoppeling van klachten en vragen worden verbeterd; huurders worden naar hun idee vaak te lang in het ongewisse gelaten en ook het werk dat door derden wordt uitgevoerd zou volgens sommige huurders beter door Bo-Ex gecontroleerd dienen te worden.

De visitatiecommissie heeft ten slotte via het Reputatie Quotiënt Model het algemene beeld dat de belanghebbenden hebben van Bo-Ex vastgesteld. De eindscore van acht geeft aan dat Bo-Ex een goede reputatie heeft. Hoog zijn de scores voor financiële performance (7,9) en voor maatschappelijke betrokkenheid (7,9). De laagste score werd voor de werkomgeving behaald (7,2). Overigens maakt dit model geen formeel onderdeel uit van de visitatiemethodiek, maar biedt het Bo-Ex extra informatie.

Geen woorden maar daden

Op het eerste gezicht lijkt deze kwalificatie misschien niet van toepassing voor een corporatie uit de Domstad en eerder gepast voor een corporatie uit Rotterdam. Niets is echter minder waar. Bo-Ex kenmerkt zich door een no-nonsens cultuur en is wars van borstklopperij. Niet de publiciteit of de beeldvorming van de corporatie tellen, maar de werkelijke prestaties zijn voor de organisatie doorslaggevend. Hierdoor bestaat bij sommigen in de ogen van de visitatiecommissie geheel onterecht het beeld dat Bo-Ex saai en weinig innovatief is. Een van onze (jonge) respondenten vertrouwde ons toe dat er uit zijn omgeving enigszins meewarig werd gereageerd toen hij vertelde dat hij bij Bo-Ex aan de slag ging. Is dat nu werkelijk de

meest dynamische omgeving die je kan bedenken? Dat Bo-Ex niet door een ieder als innovatief wordt beschouwd kan door twee aspecten worden verklaard. Ten eerste houdt Bo-Ex zich sterk aan de taakopvatting van corporaties: het huisvesten van huishoudens met een bescheiden inkomen. In tegenstelling tot de collega corporaties ziet Bo-Ex voor zichzelf geen taak weggelegd om de lage middeninkomens die in veel steden tussen de wal en schip vallen te huisvesten. Ook permitteert Bo-Ex zich geen al te grote stappen in het sociale domein; de vastgoedexploitatie staat hierin voorop. Een tweede verklaring is het feit dat Bo-Ex haar innovaties niet breed uitvent. Voor Bo-Ex geen spraakmakende projecten als nul-op-de-meter woningen, maar wel een forse verhoging van het aantal labelstappen, waarbij in tegenstelling tot veel collega corporaties de landelijk afspraak om in 2020 voor alle woningen gemiddeld het energie-label B te behalen ruimschoots gehaald zal worden. Eveneens in tegenspraak met het beeld dat Bo-Ex een saaie corporatie zou zijn, zijn de vele innovaties die de corporatie de afgelopen jaren heeft gerealiseerd. En waarbij sommige, zoals de Huurwijzer die in samenwerking met het NIBUD ontwikkeld werd, zelfs landelijke navolging kregen. Kenmerkend voor al deze innovaties zijn echter wel dat ze direct verbonden zijn aan de kernactiviteiten van Bo-Ex en dienstbaar zijn aan het centrale motto: 'wonen begint bij mensen'. Bij Bo-Ex draait het niet om de stenen, maar om de mensen die in de woningen wonen. Kenmerkend voor Bo-Ex is in dit kader ook dat men niet over klanten, maar over bewoners spreekt. Andere innovaties en/of innovatieve projecten zijn de zorgvuldige renovatie van de Rietveld flats in Hoograven (met veel aandacht voor de architectonische en stedenbouwkundige waarden van deze complexen), de ouderenadviseur (inmiddels overgenomen door de overige Utrechtse corporaties), het verschaffen van een seniorenkorting wanneer ouderen van een grote naar een kleine woning verhuizen (de huurprijs mag dan maximaal €50 euro stijgen), zorg/wonen concepten met domotica, buurthuis de Nieuwe Jutter, het eerste woongebouw Cambridge op de Uithof, het 'All Electric' concept in Leidsche Rijn, Parc Transwijk, het experiment met de brandstofcel en 'Wind en Zon' op 10 hoog.

Naar het oordeel van de visitatiecommissie, maar ook van een aantal belanghebbenden zou Bo-Ex kunnen overwegen om aan haar toekomstige (beleids)innovaties en prestaties iets meer richtbaarheid te geven. Dit vergroot immers de trots en de werkvreugde van het personeel en komt ten goede aan de beeldvorming in de stad. Als laatste argument kan nog genoemd worden dat Bo-Ex dan wellicht afkomt van het predicaat saai.

Bedrijfsvoering en financiële positie zijn dik in orde

Een van de belangrijkste constatering uit het vorige visitatierapport was dat Bo-Ex scherp aan de wind vaart en dat Bo-Ex haar vermogen op een verantwoorde wijze inzet voor de Utrechtse volkshuisvesting. En deze trend is de daaropvolgende jaren doorgezet. Er is een indrukwekkend renovatieprogramma uitgevoerd en daar waar de door onder andere de verhuurderheffing gereduceerde financiële middelen dat (nog) mogelijk maakten zijn er eveneens woningen via de nieuwbouw toegevoegd. Omdat Bo-Ex scherp aan de wind zeilt, krijgt ook het financieel beheer veel aandacht. Bo-Ex heeft hiertoe een eigen normeringssysteem ontwikkeld, waarbij buffers worden aangehouden ten opzichte van de WSW normen. Hierbij hanteert de corporatie zogenaamde signalerings- en veiligheidsgrenzen.

Dit systeem zorgt voor interne duidelijkheid en is tevens een goed middel om met de huurders en de externe partijen zoals de gemeente te communiceren over de financiële mogelijkheden van Bo-Ex. Het nauwgezet volgen van de financiële positie, maakt het voor Bo-Ex mogelijk om scherp aan de wind te zeilen.

De visitatiecommissie heeft veel waardering voor het project Minder, Slimmer en efficiënter dat door Bo-Ex in 2013 is ingezet. Mede hierdoor komen de netto bedrijfslasten van Bo-Ex aanmerkelijk lager uit in vergelijking met de referentieccorporaties. Zo bedroeg dit verschil in 2014 maar liefst 17%. Ook dalen de netto bedrijfslasten van Bo-Ex sneller dan van de referentieccorporaties. In overeenstemming met de lage bedrijfslasten, is ook het aantal verhuureenheden per fte en zijn de personeelskosten per fte bij Bo-Ex lager in vergelijking met de corporaties uit de referentiegroep. Wel kennen de geringe beheerkosten ook een risico. Zo ligt er (te) veel druk op het personeel waardoor soms gewenste verbeteractiviteiten/innovaties niet altijd worden opgepakt en gewenste nieuwe activiteiten in de toekomst mogelijk onder druk komen te staan. Dit signaal kwam zowel naar voren uit de gesprekken die de visitatiecommissie met zowel het personeel als met de huurders voerde. De visitatiecommissie had bij de interviews met de medewerkers soms het beeld dat men aan het watertrappelen is. Men is in staat het hoofd boven water te houden, maar komt niet toe aan minder urgente zaken. Deze beeldspraak verklaart ook de observatie van de visitatiecommissie dat het onderdeel 'act' uit de PDCA-cyclus meer doorleefd kan worden in de organisatie. De huurders gaven in de gesprekken aan dat vragen vaak lang blijven liggen, wat ook een indicatie is van de aanwezige werkdruk. Overigens is de gehele beleidscyclus via het meerjarenplan, de jaarplannen, de kwartaalrapportages en het risicomangementsysteem goed ingeregeld. Ook zijn de beleidsdoelen helder geformuleerd en worden deze indien nodig na overleg met de belanghebbenden aangepast.

De raad van commissarissen houdt proactief toezicht

De qua zittingstermijn relatief 'jonge' raad van commissarissen heeft haar taken serieus opgepakt. De raad van commissarissen heeft zich actief ingezet om een goede samenstelling te realiseren en als team samen te werken met gebruikmaking van de beschikbare competenties. Ook heeft de raad in 2015 systematisch in kaart gebracht wat de persoonskenmerken zijn en welke specifieke kwaliteiten de leden van de raad bezitten. Deze wijze van monitoring wordt tevens gebruikt bij de zelfevaluatie. De raad van commissarissen hanteert hiermee naar het oordeel van de visitatiecommissie een goed doordacht instrumentarium wat inhoud geeft aan het 'leren en ontwikkelen'. De raad voert eveneens een brede dialoog met de interne en externe belanghebbenden. Deze aanpak sluit aan bij een van de aanbevelingen uit de vorige visitatie om belanghebbenden op een meer structurele wijze invloed te geven op het beleid van de corporatie. Ten slotte heeft de raad een actief toetsingskader ontwikkeld en een business controller aangesteld die zelfstandig rapporteert aan de raad. Op basis van deze activiteiten concludeert de visitatiecommissie dat de raad van commissarissen van Bo-Ex proactief handelt en haar governance goed op orde heeft. Mede door de actieve taakopvatting en het feit dat de leden uit de raad nog betrekkelijk kort aan Bo-Ex verbonden zijn, zijn de raad

en het bestuur en management van Bo-Ex nog wel op zoek naar de meest optimale rolverdeling. Deze zoektocht kan definitief worden beëindigd, wanneer de nieuwe bestuurder begin 2017 het roer van de huidige bestuurder overneemt. De raad van commissarissen gaf in het gesprek met de visitatiecommissie aan bewust te hebben gekozen om een aantal governance aspecten met de nieuwe bestuurder te zullen bespreken.

Position paper

In het position paper geeft de directeur-bestuurder naar het oordeel van de visitatiecommissie een heldere analyse van de van de context waarin Bo-Ex opereert en maakt hij goed duidelijk welke beleidskeuzen Bo-Ex de afgelopen jaren heeft gemaakt. Duidelijk wordt verwoord hoe de veranderende omstandigheden, zoals de verhuurderheffing en de crisis op de woningmarkt, Bo-Ex er toe hebben gebracht om de ambities en de strategie uit het Ondernemingsplan 2012-2018 aan te passen en de gemaakte prestatieafspraken met de gemeente op onderdelen bij te stellen. Bo-Ex geeft hierdoor blijk van een groot adaptief vermogen. Het position paper geeft verder een helder beeld van de beleidsstrategie en de wijze waarop deze door Bo-Ex in de afgelopen vier jaar in de praktijk is gebracht. Ten slotte komen ook de aandachtspunten van de vorige visitatiecommissie aan bod.

Verbeter- en aandachtspunten:

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

1.3 Integrale scorekaart 2012-2015

Presteren naar opgaven en ambities										
	prestatieveld						gemiddelde	Weging	eindcijfer	
	1	2	3	4	5	6				
Prestaties in het licht van de opgaven	7,5	7,0	7,5	7,5	7,0	-	7,3	75%	7,5	
Ambities in relatie tot de opgaven							8	25%		
Presteren volgens belanghebbenden										
	prestatieveld						gemiddelde	Weging	eindcijfer	
	1	2	3	4	5	6				
Prestaties	7,6	7,5	7,5	7,1	7,4	-	7,4	50%	7,2	
Relatie en communicatie							7,1	25%		
Invloed op beleid							7,1	25%		
Presteren naar vermogen										
								Weging	eindcijfer	
Financiële continuïteit							7	30%	7,3	
Doelmatigheid							8	30%		
Vermogensinzet							7	40%		
Governance										
								gemiddelde	Weging	eindcijfer
Besturing	Plan					8,0	7,0	33%	7,1	
	Check					7				
	Act					6				
Intern toezicht	Functioneren RvC					7,0	6,7	33%		
	Toetsingskader					7				
	Toepassing governancecode					6				
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie					8	7,5	33%		
	Openbare verantwoording					7				

In dit visitatierapport is de voorgeschreven meetschaal gehanteerd, conform de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties Versie 5.0. De meetschaal is opgenomen in de bijlagen. De decimalen zijn ontstaan door het gemiddelde van de onderliggende cijfers te berekenen.

1.4 Samenvatting

De visitatie van Bo-Ex over de periode 2012-2015 heeft plaats gevonden aan de hand van de visitatiemethodiek 5.0. De interviews met interne en externe belanghebbenden vonden plaats op 27 en 29 september en 4 oktober 2016. In deze samenvatting worden per perspectief op hoofdlijnen de beoordelingen geschetst.

Presteren naar Opgaven en Ambities: 7,5

Bo-Ex scoort op alle prestatievelden van de methodiek een ruim voldoende of hoger. Dit betekent dat de corporatie de gemaakte prestatieafspraken of haar eigen ambities realiseert en in een aantal gevallen overtreft. Op een aantal onderwerpen beoordeelt de visitatiecommissie de prestaties van Bo-Ex dan ook als goed (met 8), zoals bij betaalbaarheid, energie en duurzaamheid, het verbeteren van het bestaand bezit en verkoop. Ook de ambities worden met een 8 gewaardeerd. Dit komt vooral door de prominente rol die de ambities innemen: zowel in de relatie met de gemeente als intern.

Presteren volgens belanghebbenden: 7,2

Zowel de inhoudelijke prestaties van Bo-Ex als de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid en de relatie en wijze van communicatie worden door de belanghebbenden gemiddeld als ruim voldoende beoordeeld. Actueel is vooral de relatie met de huurdersvertegenwoordiging STOK. Dit jaar zal blijken of zij weer eensgezind het overleg met Bo-Ex en de gemeente kunnen ingaan.

Presteren naar vermogen: 7,3

Op dit perspectief scoort Bo-Ex ruim voldoende tot goed. Een 8 heeft de visitatiecommissie gegeven op doelmatigheid. Bo-Ex springt zeer sober en doelmatig met haar middelen om en scoort goed ten opzichte van vergelijkbare corporaties. Maar ook op de beide andere meetpunten (financiële continuïteit en vermogensinzet) scoort Bo-Ex naar tevredenheid.

Governance: 7,1

Tot slot de governance. Het onderdeel besturing krijgt gemiddeld een 7, waarbij plan beter dan een 7 scoort (een 8) en act minder (een 6), maar wel voldoende. Daar ligt een verbeterpunt voor de komende jaren. Het interne toezicht is op orde. Ook de externe legitimering scoort goed.

1.5 SWOT diagram

Sterk

- Strategisch handelen
- De unieke positie die Bo-Ex binnen de Utrechtse volkshuisvesting inneemt
- Slag- en daadkracht waarmee de organisatie zich heeft aangepast aan de veranderende omstandigheden
- Kwaliteit van het intern toezicht
- Een sterke strategie afdeling, waardoor innovatieve producten zijn ontwikkeld
- Gedegen financieel risicobeheer
- Lage beheerlasten
- Ondersteuning van de huurdersvertegenwoordiging
- Veel aandacht voor betaalbaarheid
- Duurzaamheidsinvesteringen

Zwak

- Geringe aandacht voor sociaal beheer
- Responsiviteit ten aanzien van huurdersvragen
- Investeringen in wijk- en buurtbeheer
- Geen aandacht voor midden inkomensgroepen die niet zelfredzaam zijn op de woningmarkt
- Onderdeel Act in de PDCA-cyclus
- Te weinig personele capaciteit om innovatief te blijven opereren

Kans

- Samenwerking met de gemeente Utrecht
- Communicatie met belangenhouders over te voeren strategie
- Productie van nieuwe woonvoorzieningen om groeiende vraag te accommoderen
- Verder versnellen van de duurzaamheidsaanpak
- Bevorderen van de doorstroming
- Verder vergroten van de zeggenschap en betrokkenheid van huurders

Bedreiging

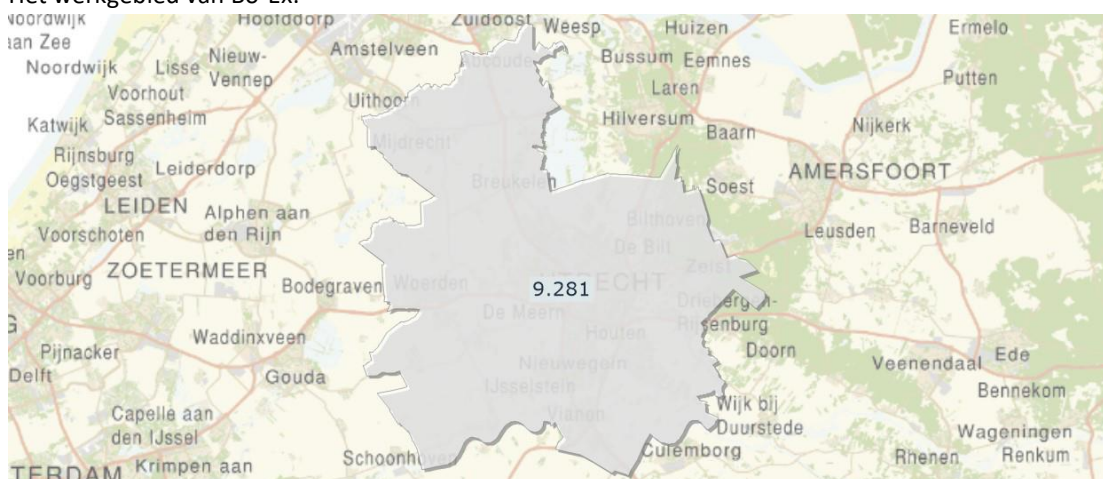
- Tweespalt binnen de huurdersvereniging
- Betaalbaarheid van het wonen in de toekomst
- Afnemende beschikbaarheid van woningen voor lage en lage middeninkomensgroepen door stijgende prijzen en achterblijven van de woningproductie

2 Stichting Bo-Ex '91

In 2008 vierde Bo-Ex haar 100-jarig bestaan. 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.

Bo-Ex heeft anno 2015 ruim 9.500 verhuureenheden, waarvan 8.990 woningen. Hiervan zijn 1.801 goedkope woningen (huur tot € 403,06), 4.274 betaalbare woningen (€ 403,06 tot € 618,24), 1.508 dure woningen tot huurtoeslag en 543 dure woningen boven huurtoeslag. De woningen liggen bijna allemaal in de gemeente Utrecht (behoudens enkele tientallen woningen in Nieuwegein). Voor meer informatie over het bezit van Bo-Ex wordt verwezen naar de prestatie-monitor Opgaven en Ambities welke in de bijlagen is opgenomen.

Het werkgebied van Bo-Ex:



De gemeente Utrecht ligt centraal in Nederland en is de 4e stad van Nederland. Er wonen ruim 320.000 mensen. De stad is gelegen op een knooppunt van wegen, spoorwegen en waterwegen, waardoor het een toonaangevende beurzen- en conferentiestad en economische centrum is met name in de dienstensector. Utrecht heeft een lange geschiedenis en is een belangrijk historisch centrum. Kenmerkend voor de stad zijn onder meer de werven en de Dom van Utrecht (met de 112 meter hoge Domtoren) waaraan de stad de bijnaam Domstad ontleent.

In Utrecht zijn naast Bo-Ex nog 4 andere grotere woningcorporaties actief (verenigd in de Stichting Utrechtse Woningcorporaties (STUW)):

- Mitros (actief in Utrecht en Nieuwegein) afgerond 31.000 vhe's.
- Portaal (vestigingen in Arnhem, Eemland, Leiden, Nijmegen en Utrecht) totaal circa 55.000 vhe's, in Utrecht bijna 13.500 vhe's.
- SSH (studentenhuisvester in Amersfoort, Groningen, Maastricht, Rotterdam, Tilburg, Zwolle en Utrecht), totaal ruim 18.000 kamers, in Utrecht 13.000 kamers.

- Groenwest, ruim 12.500 vhe's, (werkgebied westelijk deel provincie Utrecht), waarvan circa 800 in de gemeente Utrecht.

Het Regioplatform Woningcorporaties Utrecht en Omstreken (RWU) is het samenwerkingsverband van 23 corporaties in 16 gemeenten in de Utrechtse regio (U16). De corporaties zien het als hun opdracht om met name huishoudens met een lager inkomen of huishoudens die anderszins moeilijk zelfstandig aan een woning kunnen komen, naar vermogen een passende en betaalbare woning te bieden in een leefbare buurt. De gezamenlijke corporaties verhuren in de Utrechtse regio bijna 115.000 woningen, waarvan ruim 95% in de sociale huursector. Dat is ruim 30% van alle woningen in de Utrechtse regio. Binnen het RWU wisselen de aangesloten corporaties kennis en informatie uit, en werken zij samen op het gebied van onderzoek en monitoring, communicatie en public affairs, belangenbehartiging en waar mogelijk op het gebied van bedrijfsvoering en gezamenlijke inkoop.

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 2015 heeft de raad van commissarissen 5 leden.

STOK is de overkoepelende vereniging van de bewonerscommissies van Bo-Ex. Individuele huurders kunnen geen lid worden van de STOK. De STOK vertegenwoordigt alle aangesloten bewonerscommissies en heeft daartoe regelmatig overleg met hen. Het gaat daarbij om zaken die betrekking hebben op alle huurders van Bo-Ex zoals de huurovereenkomst, het huurprijzenbeleid, het onderhoudsbeleid, het mutatiebeleid, inbraakpreventie, woningvoorraadbeleid, kwaliteit dienstverlening, servicekosten en huismeesterzaken. Hierbij komen ook de algemene belangen van de huurders aan de orde. De bewonerscommissies behartigen de (specifieke) belangen van de huurders van het complex dat zij vertegenwoordigen.

De STOK is lid van de Bundeling, de stedelijke bewonersorganisatie die met gemeente Utrecht en federatie van woningcorporaties (STUW) overlegt over het stedelijke volkshuisvestingsbeleid.

De werkorganisatie bestaat anno 2015 uit 87 medewerkers. Zij werkten gedurende de visitatieperiode aan de realisatie van de volgende missie (Ondernemingsplan 2012-2016):

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

Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief

3 Presteren naar Opgaven en Ambities

3.1 Beoordelingskader

Bij Presteren naar Opgaven beoordeelt de visitatiecommissie de prestaties van de corporatie in het licht van de externe opgaven van de corporatie. Onder externe opgaven worden verstaan:

“alle formele en/of in gezamenlijk overleg vastgestelde maatschappelijke opgaven in het werkgebied, zoals vastgelegd in prestatieafspraken of in beleidsdocumenten van de (lokale, regionale en/of landelijke) overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, brancheorganisatie, politie, samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert etc.”

Ook beoordeelt de visitatiecommissie de ambities in het licht van de opgaven: passen de ambities bij de externe opgaven?

3.2 Opgaven in het werkgebied van Bo-Ex

In dit hoofdstuk worden de prestaties van Bo-Ex gerelateerd aan de opgaven in het werkgebied in de periode 2012 tot en met 2015. In de visitatieperiode had Bo-Ex prestatieafspraken met de gemeente Utrecht: Bouwen aan de stad – Utrechtse Samenwerkingsafspraken gemeente en woningcorporaties 2011-2015. De eigen ambities van Bo-Ex in deze visitatieperiode zijn opgenomen in het Ondernemingsplan 2012-2016, vastgesteld op 25 september 2012. Alle afspraken en ambities zijn overzichtelijk opgenomen in het Activiteitenplan 2012-2016, welke ook de basis vormt voor de beoordeling van de opgaven door de visitatiecommissie.

In de bijlagen is de Prestatiemonitor opgaven en ambities opgenomen, hierin zijn alle afspraken en prestaties opgenomen.

3.3 Relevante ontwikkelingen

In de visitatieperiode zijn de prestatieafspraken tussen de gemeente en de corporaties leidraad geweest voor het handelen van Bo-Ex. Daar waar aan de orde zijn soms afspraken gewijzigd of aangehouden. Dit wordt bij de beoordeling aangegeven.

In 2015 zijn Bo-Ex, de andere in Utrecht werkzame corporaties en de gemeente Utrecht gestart met het opstellen van nieuwe prestatieafspraken. Deze prestatieafspraken zijn in 2016 ondertekend. De huurders van Bo-Ex, verenigt in STOK, hebben besloten deze prestatieafspraken niet te ondertekenen, aangezien niet al hun wensen werden vervuld en dat zij naar hun mening geen volwaardige rol in het proces van totstandkoming konden spelen.

Uiteraard is de inwerkingtreding van de nieuwe Woningwet in 2015 ook voor Bo-Ex zeer belangrijk.

3.4 Beoordeling prestaties

3.4.1 Huisvesten primaire doelgroep

Woningtoewijzing en doorstroming

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- In alle jaren heeft Bo-Ex meer dan 90% van de vrijgekomen woningen verhuurd onder de EU-inkomensnorm.
- In alle jaren heeft Bo-Ex meer dan 80% van de vrijgekomen woningen passend verhuurd conform de inkomensgrenzen van de WHT.
- De taakstelling voor het huisvesten van statushouders is gedurende de visitatieperiode niet geheel gerealiseerd: de taakstelling was 201 voor Bo-Ex, terwijl er 145 zijn gehuisvest. Dit heeft echter vooral te maken met het geringe aanbod van statushouders in 2014, hetgeen Bo-Ex niet aan te rekenen valt.
- De ambitie om meer doorstroming te realiseren van huishoudens met een grote woning (met name senioren) naar een kleinere woning is gerealiseerd door een maximale huurverhoging daarvoor af te spreken.

Daarmee zijn de prestaties van Bo-Ex gelijk aan de opgaven en beoordeelt de visitatiecommissie dit onderdeel met een ruim voldoende.

Betaalbaarheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- De huurverhogingen van Bo-Ex passen binnen het huurbeleid van de rijksoverheid. In 2013 en 2014 is de gemiddelde huurverhoging net iets meer, in 2015 beduidend minder dan de maximale huursomstijging.
- De afspraak was om ultimo 2015 7.317 zelfstandige woningen in de categorie betaalbaar beschikbaar te hebben. Dit waren er toen 7.636 (+4%).
- De afspraak was om ultimo 2015 minimaal 70% van de voorraad zelfstandige woningen van Bo-Ex met een huur onder de 2de aftoppingsgrens te hebben. De realisatie was 79% (+12%).
- Bo-Ex had de ambitie kandidaat-huurder inzicht in de relatie tussen hun woonlasten en hun huishoudinkomen te bieden. Hiervoor is een specifiek instrument ontwikkeld: de Huurwijzer. Deze Huurwijzer is ook door andere corporaties in Nederland overgenomen.

Alles overziende overtreffen de prestaties de opgaven en scoort Bo-Ex goed.

Prestatieveld huisvesten primaire doelgroep	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
woningtoewijzing en doorstroming	7
betaalbaarheid	8
Oordeel	7,5

3.4.2 Huisvesten bijzondere doelgroepen

Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Er zijn in de visitatieperiode geen specifieke afspraken gemaakt over dit onderdeel. De realisatie en oplevering van Parc Transwijk (een flexibel woonzorggebouw 'nieuwe stijl' met een uitgebreid normaal en zorg-woonprogramma) geeft aan dat Bo-Ex de opgave ziet en daar waar mogelijk naar handelt.

De prestaties van Bo-Ex zijn gelijk aan de opgave en daarmee ruim voldoende.

Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking
De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- De Utrechtse woningcorporaties (waaronder Bo-Ex) hebben afspraken om een maximaal aantal woningen te leveren voor beschermd wonen plaatsen. Aan de vraag wordt gedurende de visitatieperiode door Bo-Ex voldaan.
- Bo-Ex heeft conform afspraak 5 woningen voor de Stichting Fokus gerealiseerd.

Alles overziende oordeelt de visitatiecommissie dat Bo-Ex op dit gebied presteert conform de opgave.

Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- Er zijn geen specifieke prestatieafspraken gemaakt over dit onderdeel.
- Bo-Ex verhuurt aan verschillende partijen (zoals Lister, Vecht & IJssel, Beter Wonen, Leger des Heils) woningen die voor hun specifieke doelgroepen gebruikt worden. Deze partijen beoordelen dat als voldoende.

Alles overziende oordeelt de visitatiecommissie dat Bo-Ex op dit gebied presteert conform de opgaven.

Prestatieveld huisvesten specifieke doelgroepen	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
ouderen met specifieke behoeften	7
bewoners met beperkingen	7
overige personen	7
Oordeel	7,0

3.4.3 Kwaliteit woningen en woningbeheer

Woningkwaliteit

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel niet.

Er zijn afspraken over de woningkwaliteit van het bezit van Bo-Ex, maar deze betreffen allen de duurzaamheid / energielabels. Dit wordt in de desbetreffende paragraaf beoordeeld. De afspraken over

renovaties worden in paragraaf 3.4.4. beoordeeld. Er zijn geen andere ambities die in deze paragraaf over woningkwaliteit beoordeeld moeten worden.

Kwaliteit dienstverlening

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot een oordeel:

- Er zijn geen prestatieafspraken over de kwaliteit van de dienstverlening.
- Bo-Ex heeft de ambitie huurders te bedienen via 'Mijn Bo-Ex' op de website. Dit is geïmplementeerd en wordt goed gebruikt door de huurders.
- Bo-Ex heeft de ambitie een abonnement aan te bieden aan haar huurders voor het huurdersonderhoud. Deze ambitie is gerealiseerd.
- Bo-Ex is deelnemer aan het KWH-label. De norm daarvoor is een 7. Bo-Ex haalt deze norm ruimschoots (+5%) en hanteert geen eigen, hogere norm.

Alles overziend concludeert de visitatiecommissie dat de prestaties van Bo-Ex gelijk zijn aan de eigen ambities.

Energie en duurzaamheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- De landelijke afspraak is dat het corporatiebezit in 2020 gemiddeld label B heeft. Bo-Ex zal deze afspraak voor haar bezit gaan halen. De Energie Index is gedaald van 1,78 in 2012 naar 1,54 in 2015.
- In de afgelopen jaren zijn per jaar 825 labelstappen gerealiseerd. De afspraak was om er gemiddeld 400 per jaar te doen (+ 106%).
- In Leidsche Rijn wordt in het kader van het duurzaamheidsbeleid in gezet op 'All Electric'.
- De afspraken met betrekking tot energiebesparing in Kanaleneiland Zuid en het project energie-neutrale wijk West, zijn bijgesteld tussen gemeente en Bo-Ex.

Alles overziende oordeelt de visitatiecommissie dat de prestaties van Bo-Ex de opgaven overtreffen.

Prestatieveld kwaliteit van de woningen en woningbeheer	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
woningkwaliteit	-
kwaliteit van dienstverlening	7
energie en duurzaamheid	8
Oordeel	7,5

3.4.4 (Des)Investeren in vastgoed

Nieuwbouw

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- De ambitie was om ultimo 2015 370 nieuwbouwwoningen te hebben gerealiseerd. Dit zijn er 245 geworden (66%). In juli 2014 was de doelstelling echter naar beneden bijgesteld (154 van de 370 woningen geschrapt). Dit is met de gemeente besproken.
- De ambitie was om ultimo 2015 ongeveer 200 vervangende sociale huurwoningen in de nieuwbouw te hebben gebouwd en ongeveer 115 vervangende koopwoningen. De 200 sociale huur zijn 211 geworden (+5,5%), de koopwoningendoelstelling is opgeschort.

Alles overziende oordeelt de visitatiecommissie dat de prestaties van Bo-Ex op dit gebied gelijk zijn aan de (bijgestelde) de opgaven.

Sloop, samenvoeging

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overweging tot dit oordeel:

- Bo-Ex had de ambitie ultimo 2015 81 woningen te hebben gesloopt om plaats te maken voor nieuwbouw. Deze afspraak is opgeschort (Reitdiepstraat). De woningen worden nu eerst gebruikt als wisselwoning. Dit is met de gemeente afgestemd.

Alles overziende oordeelt de visitatiecommissie dat de prestaties van Bo-Ex op dit gebied gelijk zijn aan de (bijgestelde) opgaven.

Verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud)

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- De afspraak was dat Bo-Ex ultimo 2015 533 woningen heeft gerenoveerd en voor 724 woningen de renovatie heeft gestart, of het plan in de uitwerkingsfase heeft gebracht.
- De doelstelling voor de 533 woningen is bereikt, zelfs met een surplus van 48 woningen (totaal 581 woningen), (+9%).
- Van de tweede doelstelling, de 724 woningen, zijn er 96 gereed en 613 in uitvoering dan wel is de voorbereiding afgerond en starten de werkzaamheden in 2016 en daarna.
- Een bijzondere prestatie acht de visitatiecommissie de renovatie van de Rietveldwoningen in Hoograven. Bo-Ex is in 2015 gestart met de renovatie van 388 woningen, waarbij het oorspronkelijke ontwerp centraal staat. Er is ook een museumwoning ingericht waarin alle originele details worden opgenomen.

Alles overziend, concludeert de visitatiecommissie dat de prestaties op het gebied van verbetering van het bestaand woningbezit de opgaven overtreffen.

Maatschappelijk vastgoed

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel niet.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- Er zijn door Bo-Ex geen specifieke afspraken of ambities geformuleerd met betrekking tot maatschappelijk vastgoed.
- Enik Recovery College is een centrum voor persoonlijke ontwikkeling en scholing (school voor het leven). Naast verschillende cursussen en trainingen, zijn er andere faciliteiten om mensen met psychische en/of verslavingsproblemen te ondersteunen. Bo-Ex verhuurt dit pand aan Lister.
- Er is door Bo-Ex in de visitatieperiode geen nieuw maatschappelijk vastgoed gerealiseerd, anders dan het zorgvastgoed zoals eerder benoemd in paragraaf 3.4.2.

Verkoop

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- Bo-Ex had de ambitie om 104 woningen te verkopen. Dit zijn er 110 geworden (+6%).

De prestaties van Bo-Ex overtreffen hiermee de opgaven.

Prestatieveld (des)investeren in vastgoed	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
nieuwbouw	7
sloop / samenvoeging	7
verbeteren bestaand bezit	8
maatschappelijk vastgoed	-
verkoop	8
Oordeel	7,5

3.4.5 Kwaliteit van wijken en buurten

Leefbaarheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot een oordeel:

- Er zijn geen specifieke afspraken of ambities geformuleerd met betrekking tot leefbaarheid.
- Bo-Ex heeft gedurende de visitatieperiode een leefbaarheidsbudget waaruit initiatieven van bewoners gefinancierd kunnen worden. Hiervan wordt gebruik gemaakt.
- Bo-Ex heeft 3 complexbeheerders actief die kantoor hebben in de wijken Overvecht, Kanaleneiland en Hoograven. De complexbeheerders zijn aanspreekpunt voor de bewoners. Zij proberen proactief de leefbaarheid te verbeteren. Dagelijkse rondes en direct reageren op bijvoorbeeld vandalisme is onderdeel van hun takenpakket.

De visitatiecommissie concludeert dat de prestaties van Bo-Ex gelijk zijn aan de opgaven en ambities.

Wijk- en buurtbeheer

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel niet.

Er zijn geen specifieke afspraken of ambities geformuleerd met betrekking tot wijk- en buurtbeheer. Er zijn geen andere prestaties dan die bij leefbaarheid en/of aanpak overlast reeds zijn genoemd en beoordeeld.

Aanpak overlast

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot een oordeel:

- Er zijn geen specifieke afspraken of ambities geformuleerd met betrekking tot aanpak van overlast.
- Bo-Ex heeft 3 complexbeheerders actief die kantoor hebben in de wijken Overvecht, Kanaleneiland en Hoograven. De complexbeheerders zijn aanspreekpunt voor de bewoners. Zij proberen proactief de leefbaarheid te verbeteren. Dagelijkse rondes en direct reageren op bijvoorbeeld vandalisme is onderdeel van hun takenpakket.

Prestatieveld kwaliteit wijken en buurten	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
leefbaarheid	7
wijk- en buurtbeheer	-
aanpak overlast	7
Oordeel	7,0

Alles overziend oordeelt de visitatiecommissie dat de prestaties van Bo-Ex gelijk zijn aan de opgaven.

3.4.6 Overige opgaven en prestaties

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel niet.

Er zijn geen overige opgaven en prestaties die niet elders aan de orde zijn gekomen en wel beoordeeld zouden moeten worden.

3.5 Beoordeling van de ambities

3.5.1 Beschrijving van de ambitie

De ambities van Bo-Ex zijn vastgelegd in het Ondernemingsplan 2012-2016. De missie van Bo-Ex hierin luidt: 'Bo-Ex biedt als Utrechtse woningcorporatie betaalbaar en goed wonen in een leefbare en prettige woonomgeving. Dit doen we vooral voor huishoudens met een bescheiden inkomen en huishoudens die om andere redenen aangewezen zijn op de sociale huursector. Dat doen we in nauwe samenwerking met onze huurders en de gemeente.

Bo-Ex vindt haar bestaansrecht in het verhuren van betaalbare woningen aan mensen die zich niet zelfstandig op de woningmarkt kunnen redden. Vaak zijn dit huishoudens met een laag inkomen, soms ook huishoudens met een zorg gerelateerde vraag. Dat doen we in een geografisch afgebakend gebied:

de stad Utrecht. En dat doen we niet alleen: we betrekken onze belangrijkste belanghouders, onze huurders en de gemeente, nadrukkelijk bij ons beleid en onze activiteiten.’

In het Ondernemingsplan wordt het volgende gezegd over de ambities en de prioriteiten:

‘De wereld brengt ook voor Bo-Ex veel onzekerheden met zich mee. Maar we blijven ons ten volste inzetten om onze missie te volbrengen: we halen daarvoor alles uit de kast. De situatie van nu en straks vraagt er wel om scherpere prioriteiten te stellen. In principe willen we – binnen de wettelijke kaders – al onze ambities waarmaken, maar als we voor keuzes komen te staan, zal de prioritering zijn:

1. Bo-Ex stelt haar verantwoordelijkheid voor de huidige huurders, met wie ze een contract heeft, voorop. Bo-Ex houdt de kwaliteit van het onderhoud en het sociaal beheer op peil. Het woongenot van de huurders of de kwaliteit van de dienstverlening houden de hoogste prioriteit, samen met het onderhoud.
2. Op de tweede plaats komt het op peil brengen van onze woningvoorraad, daar waar deze aanwijsbare tekortkomingen vertoont.
3. Op de derde plaats volgt het investeren in de duurzaamheid van onze woningvoorraad. Om maatschappelijke redenen, maar ook als preventieve maatregel tegen al te grote stijgingen van de woonlasten in de toekomst.
4. Op de vierde plaats de uitbreiding van de woningvoorraad. Er ligt nog steeds een flinke opgave om het woningtekort in Utrecht terug te dringen. Aan deze opgave kunnen wij pas werken, wanneer aan de andere drie geen afbreuk wordt gedaan. De mogelijkheden daartoe worden meebepaald door de mogelijkheid te kunnen verkopen.

3.5.2 Beoordeling van de ambities

De visitatiecommissie beoordeelt de ambities van Bo-Ex met een 8.

Bo-Ex heeft haar eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties en deze ambities passen bij de externe opgaven in het werkgebied. Daarmee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6.

De visitatiecommissie geeft 2 pluspunten op basis van de volgende overwegingen:

- De ambities, in samenhang met de afspraken met de gemeente Utrecht, zijn zorgvuldig gekozen, worden zeer nauwgezet en consequent bijgehouden en verantwoord. Dit vindt plaats in de gehele organisatie.
- De verslaglegging hiervan zit in een apart document: het Activiteitenplan. Veranderingen in de omgeving worden gevolgd en er wordt aangegeven welke consequenties dit heeft voor de afspraken en eigen ambities.
- De ambities vormen een duidelijk richtsnoer voor het handelen. En iedereen (zowel binnen als buiten de organisatie) kent deze ook: betaalbaarheid en beschikbaarheid staan voorop. Tegelijkertijd betekent dit ook dat andere zaken en onderwerpen wat minder prominent aan de orde komen (zoals specifieke doelgroepen en de sociale kwaliteit van wijken en buurten), maar dit is inherent aan keuzes maken.

3.6 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- De vernieuwingen / innovaties zoals de Huurwijzer en de doorstroomregeling voor senioren (van groot naar klein wonen met een geringe maximale huurverhoging).
- De resultaten op het gebied van duurzaamheid zoals 'All Electric', de realisatie van Parc Transwijk en de renovatie van de Rietveldwoningen getuigen van zorg en aandacht voor een duurzame Utrechtse samenleving.
- De wijze van monitoring van de realisatie van ambities en opgaven via het document Activiteitenplan.

Verwonderpunt

- Het ontbreken van afspraken, ambities en meetbare doelstellingen op het terrein van sociaal beheer.

3.7 Totale beoordeling opgaven en prestaties

De visitatiecommissie geeft een eendoordeel van een 7,5 op presteren naar opgaven en ambities.

Bij het eindcijfer tellen de prestaties in relatie tot de opgaven mee voor 75% en de ambities in relatie tot de opgaven voor 25%.

Presteren naar Opgaven en Ambities	Beoordeling visitatiecommissie	
	prestaties in relatie tot opgaven	ambities in relatie tot opgaven
huisvesten primaire doelgroep	7,5	
huisvesten specifieke doelgroepen	7,0	
kwaliteit woningen en woningbeheer	7,5	
(des)investeren in vastgoed	7,5	
kwaliteit wijken en buurten	7,0	
overige / andere prestaties	-	
Oordeel	7,3	8
Gewogen oordeel	7,5	

4 Presteren volgens belanghebbenden

4.1 Beoordelingskader

Bij presteren volgens belanghebbenden stelt de visitatiecommissie zich op de hoogte van de mening van belanghebbenden. Belanghebbenden geven hun oordelen in de vorm van rapportcijfers over:

- de mate waarin men tevreden is over de maatschappelijke prestaties van de corporatie. Bij voorkeur op basis van de indeling naar prestatievelen.
- de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie.
- de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie.

Ook geven belanghebbenden aan wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen dan wel die te overtreffen. De verschillende punten worden samengevat in een lijst van verbeterpunten per belanghebbendengroep.

4.2 Werkwijze

De visitatiemethodiek onderscheidt 3 categorieën van belanghebbenden voor de corporatie: de gemeente(n), de huurders en overige partijen (zoals zorg- en welzijnsinstellingen). De corporatie heeft de visitatiecommissie een overzicht aangereikt met haar belanghebbenden in het werkgebied. In goed overleg is tussen de corporatie en de visitatiecommissie afgesproken met welke partijen een gesprek zou plaatsvinden. Tevens is besproken welke partijen alleen door middel van een schriftelijke enquête bevestigd zouden gaan worden. In de bijlagen is een overzicht opgenomen van de partijen waarmee de visitatiecommissie 'face-to-face' heeft gesproken en welke partijen alleen de schriftelijke enquête hebben ingevuld.

Alle belanghebbenden hebben ter voorbereiding op het gesprek en/of de schriftelijke enquête, een factsheet ontvangen met daarin de belangrijkste prestaties van de corporatie in de visitatieperiode. Deze factsheet is toegevoegd aan de bijlagen.

De beoordeling van de prestaties van de corporaties door de belanghebbenden is zowel op de gesprekken als op de schriftelijke enquête gebaseerd en betreft uitsluitend de visie van de desbetreffende belanghebbende, niet van de visitatiecommissie.

In de schriftelijke enquête zijn extra vragen opgenomen die de mogelijkheid bieden de corporatie te scoren in het Reputation Quotiënt Model: de reputatie monitor. Alhoewel dit geen onderdeel uitmaakt van de visitatiemethodiek, geeft het de corporatie een mooi algemeen inzicht in hoe de belanghebbenden in het werkgebied naar de corporatie kijken.

4.3 Belanghebbenden in het werkgebied

Bo-Ex is voornamelijk werkzaam in de gemeente Utrecht. De visitatiecommissie heeft met diverse belanghebbenden gesproken c.q. hen via een schriftelijke enquête bevestigd. Uiteraard de huurdersvertegenwoordiging en de gemeente, zoals de methodiek voorschrijft, maar ook een bredere

range van overige belanghebbenden uit de wereld van het welzijn en de zorg. Hieronder wordt een beeld van de gesprekpartners geschetst.

Gemeente Utrecht

Utrecht is een stad, gemeente en de hoofdstad van de provincie Utrecht. Met 339.946 inwoners (1 april 2016; bron: CBS) is Utrecht de vierde stad van Nederland naar inwonertal. De agglomeratie (aaneengesloten stedelijk gebied) omvat 493.667 inwoners (januari 2015, bron: CBS). Het stadsgewest Utrecht, dat samenvalt met het BRU, omvat 660.873 inwoners (januari 2015, bron: CBS). De gemeente Utrecht bestaat uit de woonplaatsen Utrecht, Vleuten, De Meern en Haarzuilens. De laatste drie van dit viertal vormen samen een wijk met bijna 47.000 inwoners binnen de gemeente Utrecht. De naam van deze wijk is Vleuten-De Meern. Deze grenst aan de wijk Leidsche Rijn met ruim 32.000 inwoners. Deze beide wijken vormen samen de VINEX-locatie Leidsche Rijn, de grote uitbreiding van de stad Utrecht naar het westen, met in 2016 circa 80.000 inwoners, welk aantal binnen enkele jaren zal doorgroeien naar zo'n 100.000. De 8 overige wijken van deze gemeente vormen tezamen de stad Utrecht van vóór de grote uitbreiding.

De stad bevindt zich in de Randstad en is centraal gelegen op een knooppunt van wegen, spoorwegen en waterwegen, waardoor het een toonaangevende beurzen- en conferentiestad is en het hardst groeiende economische centrum - vooral in de dienstensector - van zowel de Randstad als Nederland. Utrecht was een van de eerste steden in het huidige Nederland met stadsrechten en heeft een lange geschiedenis en een belangrijk historisch centrum. Kenmerkend voor de stad zijn onder meer de werven en de Dom van Utrecht (met de 112 meter hoge Domtoren) waaraan de stad de bijnaam Domstad ontleent. De stad was in het jaar 1808 kortstondig de hoofdstad van het Koninkrijk Holland, zoals Nederland destijds heette.

Bijna alle woningen van Bo-Ex liggen in Utrecht. Bo-Ex heeft prestatieafspraken met de gemeente. De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer P. Jansen, wethouder wonen, de heer K. Verschoor, senior beleidsmedewerker wonen en mevrouw K. van der Weele, projectmanager woningbouw Leidsche Rijn.

STOK / bewonerscommissies

STOK is de overkoepelende vereniging van de bewonerscommissies van Bo-Ex. Individuele huurders kunnen geen lid worden van de STOK. De STOK vertegenwoordigt alle aangesloten bewonerscommissies en heeft daartoe regelmatig overleg met hen. Het gaat daarbij om zaken die betrekking hebben op alle huurders van Bo-Ex zoals de huurovereenkomst, het huurprijzenbeleid, het onderhoudsbeleid, het mutatiebeleid, inbraakpreventie, woningvoorraadbeleid, kwaliteit dienstverlening, servicekosten en huismeesterzaken. Hierbij komen ook de algemene belangen van de huurders aan de orde. De bewonerscommissies behartigen de (specifieke) belangen van de huurders van het complex dat zij vertegenwoordigen.

Bo-Ex en STOK hebben een samenwerkingsovereenkomst. De visitatiecommissie heeft gesproken met vertegenwoordigers van het STOK-bestuur en diverse bewonerscommissies: mevrouw I. van Es, lid bestuur STOK, de heer M. van 't Klooster, secretaris bestuur STOK, de heer P. de Bruin, BC Zusterhuis, de dames M. de Caluwe-Buijzer en R. van Bentem, beiden van BC Zonor, mevrouw C. Hollander, BC Hoograven-Zuid, de heer H. Karemaker, BC Burg. Fockema Andreaelaan, mevrouw M. van Rijnsoever, BC Henriëttedreef, de heer R. van Luijn, BC De Kasko, de dames E. Doeleman en N. Korthagen, beiden BC Steven Butendiek en de heren K. Molenaar en H. Lammers, beiden van BC Parc Transwijk.

Maatschappelijke instellingen

- **Lister** begeleidt mensen met psychiatrische en/of verslavingsproblemen. Deze begeleiding is herstelondersteunend. Lister ondersteunt cliënten in het benutten van hun mogelijkheden om inhoud te geven aan hun leven. Lister biedt reguliere zorg, specialistische zorg, begeleiding aan jongeren en begeleiding aan ouderen.
Lister heeft diverse locaties in en rond Utrecht. Zo'n locatie bestaat meestal uit een aantal woningen, verspreid over een woonwijk. Deze woningen bevinden zich in de buurt van winkels, openbaar vervoer, buurtcentra etc. In die wijk staat ook het Lister locatiekantoor, van waaruit begeleiders werken. Zo zijn zij altijd in de buurt. Ook zijn er locaties waar het kantoor en de woonhuizen in hetzelfde pand gevestigd zijn. Hier is 7 dagen per week, 24 uur per dag begeleiding aanwezig. De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer J. Bernds, bestuurder.
- **Vecht en IJssel** is dé dienstverlener in wonen, welzijn en zorg voor ouderen in de provincie Utrecht. Op vier locaties (Ewoud, Transwijk, Zuylenstede en Lieven de Key) en met Zorg Thuis zetten zij zich in voor een optimaal welbevinden van de cliënten.

Collega-corporaties

- **Mitros** (actief in Utrecht en Nieuwegein) afgerond 31.000 vhe's. De visitatiecommissie heeft gesproken met mevrouw L. Marchesini, voormalig bestuurder Mitros (tot 1 september 2016).
- **Portaal** (vestigingen in Arnhem, Eemland, Leiden, Nijmegen en Utrecht) totaal circa 55.000 vhe's, in Utrecht bijna 13.500 vhe's. De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer R. Spits, manager volkshuisvesting Portaal.
- **SSH** (studentenhuisvester in Amersfoort, Groningen, Maastricht, Rotterdam, Tilburg, Zwolle en Utrecht), totaal ruim 18.000 kamers, in Utrecht 13.000 kamers. De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer T. Jochems, directeur-bestuurder SSHU.
- **Groenwest**, ruim 12.500 vhe's, werkgebied westelijk deel provincie Utrecht, bijna 2.000 woningen in Utrecht. De visitatiecommissie heeft gesproken met mevrouw K. Verdooren, directeur-bestuurder Groenwest.

4.4 Belanghebbenden over Bo-Ex

4.4.1 Typering van Bo-Ex

Aan de belanghebbenden is gevraagd Bo-Ex in een aantal woorden te typeren. In onderstaand plaatje is de uitkomst hiervan weergegeven. Bo-Ex wordt getypeerd als betrouwbaar, sociaal en betrokken.



4.4.2 De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over Bo-Ex

gemeente

De gemeente Utrecht is tevreden over hoe Bo-Ex zich inzet om de opgaven in de stad Utrecht te vervullen. Bo-Ex doet het beter dan de andere Utrechtse woningcorporaties. De prestatieafspraken worden nagekomen. Sowieso geldt voor Bo-Ex dat als je met iemand een afspraak hebt gemaakt, die voor alle mensen van Bo-Ex geldt en wordt nagekomen. Het overleg met Bo-Ex is goed, op alle niveau's. Zij hebben geen verborgen agenda's en geven open aan wat ze willen. Bo-Ex is zeer betrokken, zoekt alles goed uit en belooft niet zomaar iets. Ze hebben daardoor ook vaak gelijk. Tegelijkertijd zou er meer tweerichtingsverkeer kunnen zijn: gezamenlijk overleggen vanaf het begin. Nu zoekt Bo-Ex eerst vaak zelf uit wat zij wil en brengt dat in. Ook zou Bo-Ex (net als alle andere woningcorporaties) meer kunnen doen aan de transformatie van kantoorruimten om meer woningen in Utrecht beschikbaar te krijgen. Maar tegelijkertijd kan geconstateerd worden dat de gemeente niet altijd met een mond spreekt: diverse locaties worden alleen voor koop of vrije sector aangeboden.

Een van de gesprekpartners zei: 'Bo-Ex is zoals een woningcorporatie hoort te zijn'. De tevredenheid van de gemeente uit zich ook in de mooie cijfermatige beoordelingen die gegeven zijn en in het gering aantal genoemde verbeterpunten.

huurders

Er is geen eenduidig beeld door de visitatiecommissie te geven over hoe de huurders tegen Bo-Ex aankijken en de prestaties, de relatie en de mate van invloed op het beleid beoordelen. In het bestuur van STOK is een tweespalt ontstaan en momenteel wordt er bemiddeld om de beide groepen weer 'on speaking terms' te krijgen. Bo-Ex wacht in ieder geval deze ronde af om vervolgens te bepalen hoe hier mee omgegaan wordt. De visitatiecommissie heeft geen mening over de inhoud van het conflict. Duidelijk is wel dat beide groepen zeer verschillend aankijken tegen het presteren van Bo-Ex en de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid.

Dit leidt tot gemiddelde cijfers tussen de 6 en de 7 voor de prestaties van Bo-Ex met forse uitschieters naar boven en beneden. Ook in de zeer verschillende beoordelingen is de tweespalt in het STOK zichtbaar.

De tevredenheid over de relatie en de communicatie wordt met een gemiddelde onvoldoende beoordeeld: een vaker gehoorde gewenste verbetering is dat Bo-Ex huurders die een klacht of melding hebben niet zo lang in het ongewis laat over hoe er met de klacht of melding wordt omgegaan.

overige partijen

De collega-corporaties van Bo-Ex zijn tevreden over de samenwerking met Bo-Ex. Bo-Ex wordt als degelijk en daarmee ook wel wat saai getypeerd, maar dat bedoelen de meesten niet in negatieve zin. Want ondanks de beperkte taakopvatting van Bo-Ex (alleen DAEB-bezit), vinden daarbinnen de nodige innovaties plaats, die ook door de andere woningcorporaties worden overgenomen, zoals de Huurwijzer en de doorstroomregeling voor senioren die kleiner willen gaan wonen.

Ook vanuit de zorgpartijen is er tevredenheid over de rol en positie van Bo-Ex in Utrecht. Er zou altijd meer kunnen (de doelgroep die beschermd / begeleid zou moeten wonen lijkt te groeien), maar Bo-Ex doet zijn best. Het is nu eenmaal zo dat corporaties minder kunnen doen. Hopelijk wordt dat de komende jaren weer beter, aldus de overige belanghebbenden.

4.4.3 Totaal overzicht cijfermatige oordelen belanghebbenden

In onderstaande tabel zijn alle cijfermatige oordelen van de belanghebbenden weergegeven. Deze cijfers zijn zowel aan de gesprekken als aan de schriftelijke enquêtes ontleend.

	Prestatievelden	huurders	gemeenten	overige belanghebbenden	gemiddelde cijfer
	<i>Aantal respondenten</i>	<i>n = 15</i>	<i>n = 4</i>	<i>n = 5</i>	<i>n = 24</i>
De tevredenheid over de maatschappelijke prestaties	1. huisvesting primaire doelgroep	6,3	8,0	8,3	7,6
	2. huisvesting bijzondere doelgroepen	6,7	7,5	8,3	7,5
	3. kwaliteit woningen en woningbeheer	7,2	7,8	7,7	7,5
	4. (des)investeren vastgoed	6,3	7,3	7,7	7,1
	5. kwaliteit wijken en buurten	6,5	7,8	8,0	7,4
	6. overige / andere prestaties	-	-	-	-
					7,4
	De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie	5,9	7,8	7,6	7,1
	De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie	5,2	8,0	8,0	7,1

4.4.4 Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden

Zowel in de gesprekken als in de schriftelijke enquêtes hebben belanghebbenden (individueel) waar mogelijk verbeterpunten aangegeven voor Bo-Ex. Deze punten zijn samengebundeld en worden per categorie belanghebbenden hieronder letterlijk en zonder interpretatie weergegeven:

Gemeenten

- meer consistentie in aangeleverde cijfers
- twee huren beleid (zoals Portaal)
- rapportage over prestaties richting gemeente
- meer statushouders huisvesten
- beloning bestuurder conform WNT

Huurders

- meer vertrouwen op de inzichten van de huurders
- betere communicatie
- betere woonconsulent
- beter communiceren met commissies
- doen wat afgesproken is
- communicatie met huurders verbeteren
- betrekken huurders
- luisteren
- belangen huurders meer ter harte nemen
- dienstverlenender opstellen
- luisteren naar bewoners
- terugkoppeling
- huurders diversiteit
- controle op uitvoering
- kleinschaliger onderhoud en beheer
- doen wat ze afspreken
- huurders eerder betrekken bij ontwikkelen beleidsalternatieven
- meer tijd voor initiatieven van huurders
- goede isolatie
- controle op afspraken / uitvoering
- open discussiëren
- betere communicatie
- toekomstgericht zijn
- betaalbaarheid
- doen wat afgesproken is
- controle op uitvoering
- betere definitie servicekosten

Overige belanghebbenden

- elkaar tijdig opzoeken
- knelpunten / irritaties bespreekbaar maken

4.5 Bo-Ex's reputatie

In de enquête heeft de visitatiecommissie, naast de cijfermatige oordelen die de visitatiemethodiek vereist, ook gevraagd naar het algemene beeld van de belanghebbenden over Bo-Ex. Dit beeld is opgebouwd uit de 19 elementen van het Reputation Quotiënt model van Fombrun, Gardberg en Sever.

Deze aanvullende informatie heeft geen invloed op de scores die volgens de visitatiemethodiek zijn toegekend.

In onderstaande tabel is te zien hoe de score is opgebouwd op de zes dimensies van het Reputatie Quotiënt Model.

Dimensies RQ-model	Score	Totaal Score
Maatschappelijke verantwoordelijkheid	7,9	8-
Emotionele aantrekkelijkheid	7,6	
Financiële Performance	7,9	
Producten en diensten	7,3	
Werkomgeving	7,2	
Visie en leiderschap	7,4	

In de bijlagen is het overzicht opgenomen van alle scores op de 19 elementen waaruit het Reputatie Quotiënt Model bestaat.

Hoog zijn de scores voor Financiële performance (7,9) en voor Maatschappelijke betrokkenheid (7,9). In de ogen van de belanghebbenden heeft Bo-Ex de financiën op orde en tonen zij zich maatschappelijk betrokken. Dit laatste beeld komt ook uit de interviews naar voren. Ook op alle andere dimensies scoort Bo-Ex hoger dan een 7, waarbij Werkomgeving (7,2) relatief het laagst scoort.

4.6 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- Bo-Ex heeft een ijzersterk imago bij de gemeente en overige belanghebbenden: degelijk, betrouwbaar, houdt zich aan afspraken, doet de goede dingen.
- Belanghebbenden zijn zeer tevreden over de innovaties op kernthema's (zoals de Huurwijzer in het kader van betaalbaarheid).
- Bo-Ex heeft inhoudelijke meningsverschillen met STOK (met name over de inkomensafhankelijke huurverhoging), maar ondanks dat dit bij de STOK tot interne onenigheid leidt, is Bo-Ex daar zelf geen partij in geworden en blijft zij STOK faciliteren om goed te kunnen functioneren.

Verwonderpunten

- Door de interne discussies bij de STOK is de beïnvloeding van het beleid van Bo-Ex door STOK verminderd.
- De tevredenheid van huurders zou snel verbeterd kunnen worden als er meer aandacht besteed wordt aan de directe opvolging van meldingen en klachten. Dan weten de huurders waar ze aan toe zijn.
- De bescheiden aandacht vanuit Bo-Ex zelf voor de bereikte resultaten (zoals duurzaamheid).
- Bo-Ex communiceert open en transparant: dit is wat wij willen. Dit kan nog sterker worden als Bo-Ex meer in het begin van de discussies een open opstelling kiest is en niet vooraf bepaalt wat zij zelf wil.

5 Presteren naar Vermogen

5.1 Beoordelingskader

De visitatiecommissie beoordeelt of Bo-Ex voor het realiseren van maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. De commissie oordeelt over de financiële continuïteit (houdt men het maatschappelijk vermogen voldoende op peil), de doelmatigheid (werkt men aan een sobere bedrijfsvoering) en een verantwoorde inzet van vermogen.

5.2 Relevante ontwikkelingen

De wereld waarin corporaties opereren is gedurende de visitatieperiode volop in beweging geweest. Dat heeft ook zijn weerslag gehad op de financiële positie en perspectieven. Begin 2012 deed het Vestia-debacle zich voor, gevolgd door een saneringsheffing. In 2013 werd de verhuurderheffing geïntroduceerd. De verhuurderheffing voor Bo-Ex bedraagt € 5,1 miljoen in 2016 en loopt op tot € 5,8 miljoen in 2020. Met de vaststelling van de Woningwet medio 2015 werden ook nieuwe financieel-administratieve opdrachten vastgelegd (scheiding DAEB en niet-DAEB).

5.3 Financiële continuïteit

De commissie beoordeelt in hoeverre en hoe Bo-Ex haar financiële positie als maatschappelijke onderneming duurzaam op peil houdt. Daartoe heeft de commissie gesprekken gevoerd met de bestuurder, het managementteam en leden van de raad van commissarissen en kennisgenomen van de beschikbare cijfers van het CFV en later Autoriteit woningcorporaties, en het WSW. Ook is gebruik gemaakt van de beschikbare gegevens bij het Corporatie Benchmark Centrum (CBC), onder andere voor de meest recente CiP-rapportage.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel daar Bo-Ex in alle jaren tussen 2012 en 2015 (met uitzondering van de LTV in 2013) heeft voldaan aan de normstelling van het WSW en de AW. Dit betreft zowel de eisen ten aanzien van het vermogen als die ten aanzien van de noodzakelijke kasstromen. De eenmalige overschrijding van de LTV was voorzien en hierop is eveneens adequaat geacteerd, met als gevolg dat de LTV in de daaropvolgende twee jaar fors is teruggelopen (66% in 2015) en ver onder de grenswaarde van het WSW uitkomt (maximaal 75%).

Maar ook is er sprake van een goed onderbouwde visie op de verschillende normeringen, worden er risicomarges gehanteerd die nauwgezet worden gevolgd en met de belangrijkste belanghebbenden worden gedeeld en is het integrale kasstroombeleid verankerd in het totale beleid. Deze extra inspanningen worden met een pluspunt beloond.

In onderstaande tabel zijn de scores op de diverse parameters opgenomen.

Ratio's	2012	2013	2014	2015
Continuïteitsoordeel	A1	De financiële beoordelingen 2013, 2014 en 2015 leidt niet tot opmerkingen en/of interventies		
Solvabiliteit (norm WSW is > 20%)	26%	26%	31%	35%
Interest Coverage Rate (norm WSW is > 1,4)	1,9	1,9	2,1	1,9
Loan to value (norm WSW is < 75%)	75%	77%	70%	66%
Debt Service Coverage Ratio (norm WSW is >1)	3,2%	1,1	1,1	1,2

Het financieel beleid van Bo-Ex heeft als doelstelling de continuïteit van de organisatie te waarborgen en optimale financiële randvoorwaarden te creëren voor het realiseren van de missie en de doelstellingen. Bo-Ex heeft er altijd naar gestreefd en staat er bij de belanghebbenden ook als zodanig om bekend een gedegen, risicomijdend financieel beleid te voeren en kiest ervoor om zich op haar kerntaken te richten. Dit heeft in het verleden weleens tot kritische opmerkingen bij de belanghebbenden geleid. Achteraf constateren ook de belanghebbenden dat deze strategie goed heeft uitpakkt en Bo-Ex er financieel goed voor staat en ook voor de toekomst in staat is om de gewenste volkshuisvestelijke investeringen te blijven doen. Bij Bo-Ex is er geen sprake van forse verliezen op commerciële activiteiten of problemen met een derivatenportefeuille. Deze behoedzame opstelling blijkt achteraf een goed keuze geweest te zijn.

Bo-Ex hanteert om de financiële continuïteit te waarborgen dezelfde financiële kengetallen als het WSW en de Aw. Daarnaast heeft Bo-Ex in een aantal gevallen een extra marge opgelegd als signaleringsgrens. Deze signaleringsgrens geeft Bo-Ex de mogelijkheid om tijdig te kunnen (bij) sturen, zodat voorkomen wordt dat niet wordt voldaan aan de eisen van de externe toezichthouders. Tevens zorgt dit voor een extra buffer voor het opvangen van calamiteiten.

Als risico-opslag hanteert de Bo-Ex in 2015 bovenop de WSW normen voor de interest coverage rate (ICR), de solvabiliteit en de loan to value (LTV) scherpere normen: voor de solvabiliteit wordt een norm van groter dan gelijk 22,5% (WSW 20%), voor de ICR 1,6 (WSW 1,4) en voor de LTV 72% (WSW 75%) aangehouden. Allereerst hanteert Bo-Ex signaleringsgrenzen die slechts een jaar mogen worden overschreden. Vervolgens komen er dan voor een periode van drie jaar veiligheidsgrenzen in beeld. De directie van Bo-Ex stuurt sterk op deze interne parameters en houdt hierover nauw contact met de raad van commissarissen en de huurdersvertegenwoordiging. Dankzij deze strakke normering en werkwijze is de Bo-Ex financieel goed in control en voldoet zij in 2015 ruim aan alle door de financiële toezichthouders gestelde normen. Ten slotte hanteert Bo-Ex nog een risicomanagementsysteem om de risico's te beheersen.

Wel heeft het WSW In 2013 Bo-Ex via een brief laten weten dat de corporatie niet langer aan de grenswaarde van de LTV van 75% voldeed en op 77% uitkwam. Bo-Ex was al ruim voor de ontvangst van de brief ervan op de hoogte dat zij op de korte termijn vanwege een fors investeringsprogramma niet aan deze nieuwe strakke norm van het WSW kon voldoen. Hierdoor dreigde de borging tijdelijk te worden stopgezet en een belangrijk renovatieproject in de wijk Hoograven vertraging op te lopen. Na overleg met het WSW is voor dat jaar toch de borging verkregen en heeft Bo-Ex maatregelen getroffen waardoor de beoogde grenswaarde in het daaropvolgende jaar wel werd gerealiseerd en in 2015 zelfs ruim onder de norm uitkwam.

De Aw heeft in haar toezichtbrief uit 2015 aangegeven dat er geen aanleiding is tot opmerkingen of het doen van interventies, dat het toezicht op deelactiviteiten niet tot een selectie voor specifieke onderzoek heeft geleid en dat op basis van de toewijzing van woongelegenheden voldaan wordt aan de staatssteunregeling en dat ervoor wat betreft de naleving van de WNT het oordeel van de accountant wordt gevolgd.

5.4 Doelmatigheid

Bij het onderdeel doelmatigheid wordt beoordeeld of de corporatie een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. Deze beoordeling heeft plaatsgevonden op basis van managementdocumenten, benchmarkgegevens en interviews met de bestuurders, raad van commissarissen en managementteam.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Bo-Ex voldoet aan de minimale eis voor een 6, omdat de bedrijfsvoering voldoende sober en doelmatig is ten opzichte van vergelijkbare corporaties.

De twee pluspunten zijn toegekend omdat de bedrijfsvoering van Bo-Ex zeer efficiënt wordt uitgevoerd, er veel aandacht is voor kostenbeheersing, de bedrijfslasten in afgelopen jaren sterk zijn gedaald en tot de laagste in de corporatiesector mogen worden gerekend.

In de navolgende tabel illustreren we de ontwikkeling van de bedrijfslasten met enkele cijfers:

	netto bedrijfslasten		ontwikkeling netto bedrijfslasten		vhe per fte		personeelskosten/fte	
	Bo-Ex	referentie	Bo-Ex	referentie	Bo-Ex	referentie	Bo-Ex	referentie
2012	€859* €1.293	€1.296	-	-	107	87	€70.385	€68.586
2013	€834* €1.121	€1.298	- €25	+ €2	112	91	€70.523	€71.253
2014	€772* €900*	€900*	- €62	-	112	106	€65.449	€75.116
2015	€786* n.n.b.	n.n.b.	+ €14	-	115	n.n.b.	€71.667	n.n.b.

*Vanaf 2014 wordt gewerkt met een aangepaste definitie. Het gaat vanaf dat jaar om de geharmoniseerde beïnvloedbare netto bedrijfslasten.

De referentiegroep is 'Middelgrote en kleinere herstructureringscorporaties (Rf04)'

Uit de tabel kan geconcludeerd worden dat de netto bedrijfslasten van Bo-Ex aanmerkelijk lager uitkomen in vergelijking met de referentieccorporaties. In 2014 bedroeg dit verschil maar liefst 17%. Ook dalen de netto bedrijfslasten van Bo-Ex sneller dan van de referentieccorporaties. In overeenstemming met de lage bedrijfslasten, zijn ook het aantal verhuureenheden per fte hoger en de personeelskosten per fte bij Bo-Ex lager in vergelijking met de corporaties uit de referentiegroep.

Deze resultaten zijn onder andere gerealiseerd door de implementatie van het project Minder, slimmer en efficiënter dat door Bo-Ex in 2013 werd ingezet, mede in het kader van de negatieve gevolgen van de verhuurderheffing en de druk vanuit Den Haag om op de bedrijfslasten te besparen. Het doel van dit

project was om voor de begroting van 2013 tot en met 2015 maximaal het kostenniveau van de gerealiseerde begroting van 2012 te halen. Ten slotte werd om de bedrijfslasten te beperken bij de keuze van het nieuwe ICT systeem Dynamics Empire voor de zogenaamde 'Best Practice' oplossing gekozen. Dit houdt in dat er vanuit een gestandaardiseerde omgeving gewerkt wordt en er weinig maatwerk nodig is. Deze werkwijze heeft overigens wel veel druk en stress bij de medewerkers veroorzaakt.

Het financieel beheer is goed geborgd in de plannings- en controlecyclus en is opgebouwd uit het ondernemingsplan, de meerjarenprognose, de jaarprognose/jaarbegroting, de liquiditeitsprognose, de maandrapportage, de kwartaalrekening en de jaarrekening. Verder werd de sturing op kasstromen in 2015, voor zowel de korte als de lange termijn verder geïntensiveerd en wordt nadrukkelijk aandacht besteed aan de kostenbeheersing. Dat dit onderdeel succesvol is blijkt onder andere uit de lage en ook gedaalde beheerkosten. Hierbij merken wij wel op dat er voor gewaakt moet worden dat de organisatie nog in staat is de beoogde activiteiten uit het ondernemingsplan op een adequate wijze uit te voeren en het personeel niet te veel onder druk komt te staan. Zo werd tijdens de gesprekken met de medewerkers een hoge werkdruk geconstateerd, waarbij medewerkers aangaven niet altijd aan gewenste verbeteringen/innovaties toe te komen.

5.5 Vermogensinzet

De visitatiecommissie heeft beoordeeld of en op basis waarvan de corporatie de inzet van het vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt, met aandacht voor inzet van het beschikbare vermogen, inclusief verantwoording en motivering, en het uitvoeren van evaluaties.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Bo-Ex voldoet aan de norm voor een 6: zij verantwoordt en motiveert de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties. De visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat er sprake is van een helder onderbouwde visie op het beheer van de woningvoorraad de daarmee gepaard gaande financiële (des)investeringen.

De visitatiecommissie kent een pluspunt toe omdat er ook sprake is van een onderbouwde visie op het vermogen met een minimale solvabiliteitseis die hoger ligt dan de grenswaarde van het WSW. Er vindt een uitgebreide verantwoording plaats over de inzet van het vermogen, zowel in jaarverslagen als ook richting de belanghebbenden als de huurders en de gemeente. Om de huurders hierbij van dienst te zijn werd zelfs het adviesbureau ORTEC ingehuurd om de vragen en scenario's van de huurdersvereniging STOK door te rekenen.

Bo-Ex kan in ruime mate waarborgen, dat zij langdurig in staat is om haar maatschappelijke functie uit te oefenen. Deze constatering wordt ook door de belanghebbenden onderkend, waarbij er begrip voor is dat de investeringscapaciteit bij de woningcorporaties door onder andere de verhuurderheffing en strengere normen van de toezichhouders de afgelopen jaren is teruggelopen. De inzet van het vermogen is afgestemd op de in het ondernemingsplan voorgenomen activiteiten en het investeringsprogramma met betrekking tot renovatie, nieuwbouw, duurzaamheid en de wijkaanpak. Via scenario's wordt de ontwikkeling van het vermogen in relatie tot de voorgenomen activiteiten gemonitord in de plannings- en control cyclus en indien noodzakelijk aangepast aan de gewijzigde omstandigheden. Tevens worden er structureel risicoanalyses uitgevoerd.

5.6 Bewonder- en verwonderpunten

Bewonderpunten

- Bo-Ex voert een goed onderbouwd financieel risicobeheer en hanteert actief een eigen risico signaleringssysteem met scherpe normen.
- De beheerlasten zijn in vergelijking met andere corporaties laag en zijn in de periode 2012-2015 verder afgenomen.
- De belangrijkste belanghebbenden worden actief geïnformeerd over de ontwikkeling van de financiële positie van Bo-Ex en in het geval van de huurders zelfs ondersteund via inhuur van financiële expertise.

Verwonderpunt

- Vanwege de sterke aandacht voor doelmatigheid en de geringe beheerkosten bestaat het gevaar dat er in de toekomst onvoldoende middelen beschikbaar zijn om de noodzakelijke activiteiten uit te voeren en komt er veel druk op het personeel te liggen.
- De financiën zijn sterk op de exploitatie van het vastgoed afgestemd. Er is minder aandacht voor leefbaarheidsinvesteringen en wijk- en buurtbeheer.

5.7 Totale beoordeling presteren naar vermogen

De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar vermogen met een 7,3:

(waarbij de financiële continuïteit en doelmatigheid beide 30% van de totale score bepalen en de vermogensinzet 40%).

Presteren naar Vermogen	Beoordeling visitatiecommissie
financiële continuïteit	7
doelmatigheid	8
vermogensinzet	7
Oordeel	7,3

6 Governance

6.1 Beoordelingskader

Bij Governance vormt de visitatiecommissie zich een oordeel over:

- de besturing
- het interne toezicht
- de externe legitimering en externe verantwoording.

6.2 Relevante ontwikkelingen

Met de vaststelling van de nieuwe Woningwet per 1 juli 2015 zijn op gebied van de governance en de verhouding met belanghebbenden nieuwe pijlpalen geslagen. Ook is in 2015 een nieuwe governance-code van kracht geworden.

In de raad van commissarissen is er een aantal wisselingen geweest. De huidige voorzitter is lid sinds december 2013 en voorzitter sinds april 2015. De andere leden zijn in 2014 en 2015 benoemd.

De raad van commissarissen heeft besloten het toezicht aan te scherpen door aanpassing van de agenda en invloed op de agenda door de aanstelling van een business controller en een andere inrichting van het bestuurssecretariaat. In 2015 heeft de raad in overleg met de bestuurder besloten, om alle formele governanceonderdelen opnieuw op te zetten ter implementatie van de Woningwet 2015. In begin van dit jaar is dat proces afgerond met de vaststelling van alle vereiste documenten en de opname ervan in het toetsingskader.

In de governancestructuur spelen naast de raad van commissarissen, de algemeen directeur en het managementteam ook de accountant, de ondernemingsraad en de huurdersverenigingen een duidelijk omschreven rol.

6.3 Besturing

Besturing omvat de onderdelen Plan, Check en Act (Do is al beoordeeld bij Presteren naar Opgaven en Ambities en Presteren volgens Belanghebbenden). De visitatiecommissie vormt zich een oordeel over de kwaliteit van het proces van prestatiebesturing en strategievorming van de corporatie.

6.3.1 Plan

Het ijkpunt "Plan" is opgebouwd uit de onderdelen "visie" en "vertaling doelen"

Visie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Bo-Ex voldoet aan de minimale eis voor een 6: er is een actuele visie vastgelegd op de eigen positie en het toekomstig functioneren. Bo-Ex was al voor de Woningwet 2015 'strak' in de leer. Het motto 'wonen begint bij mensen' is systematisch doorgevoerd. In de visitatieperiode heeft Bo-Ex zich dicht bij de missie gehouden. Het uitvoeren van de kerntaken onder het motto 'schoenmaker blijf bij je leest' behoeft geen grote wijzigingen. De economische situatie en de invoering van de verhuurderheffing heeft Bo-Ex ertoe gebracht de ambities bij te stellen. Dit is vastgelegd in het ondernemingsplan 2012-

2016. Ook de prestatieafspraken zijn op onderdelen bijgesteld. Herstructureringsprojecten zijn uitgesteld, kooptrajecten zijn stopgezet of omgezet naar sociale huur.

De visitatiecommissie kent 2 extra punten toe op basis van de volgende overwegingen:

- Bij het vaststellen van de bilaterale afspraken met de gemeente Utrecht, onderdeel van de prestatieafspraken, heeft Bo-Ex op gedegen wijze de doelen bijgesteld en een goed voorbereide prioriteringsvolgorde aangebracht. De raad van commissarissen heeft hierin een actieve rol gehad.
- In relatie met de huurders heeft Bo-Ex conform het motto 'wonen begint bij mensen' een aantal instrumenten ontwikkeld die huurders helpt bij het maken van keuzes (de Huurwijzer samen met het Nibud en inmiddels landelijk nagevolgd), het aanstellen van een ouderen verhuisadviseur en het verschaffen van een seniorenkorting bij verhuizen van een grote naar een kleine woning. Voor de visitatiecommissie zijn dat duidelijke voorbeelden van het op een actieve wijze hanteren van de visie in uitvoering en besluitvorming.

Vertaling doelen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Bo-Ex voldoet aan het ijkpunt voor een 6, omdat de corporatie haar visie heeft vertaald naar strategische en tactische doelen, operationele activiteiten en financiële randvoorwaarden, op een wijze die goed te monitoren is.

De visitatiecommissie kent 2 pluspunten toe op basis van de volgende overwegingen:

- Bo-Ex 'vaart scherp aan de wind' en slaagt erin een fors renovatieprogramma te realiseren door het inzetten van het vermogen op een verantwoorde wijze voor de Utrechtse volkshuisvesting.
- Bij de huurverhogingen hanteert Bo-Ex met de bewonerscommissie(s) een draagvlakmeting om investeringen die gedaan moeten worden zoals label B duurzaamheid in evenwicht te brengen met een voor bewoners acceptabele huurverhoging. Met als resultaat 80-90% steun voor de aanpak.
- Bo-Ex hanteert scenario's en maakt doorrekeningen om te blijven voldoen aan de normen van het WSW. De buffers die Bo-Ex aanhoudt worden soms getypeerd als eigenzinnig, maar creëren een duidelijke signalerings- en veiligheidsgrens die het mogelijk maakt zowel intern als in het overleg met externe partijen helder te communiceren over doelrealisatie en consequenties.
- De in de visie onderscheiden thema's en daarbij achterliggende thema's worden actief opgepakt en komen expliciet terug in de verschillende relevante rapportages. De activiteiten zijn helder gerangschikt en hebben een financiële vertaling waarbij de samenhang goed inzichtelijk is gemaakt.
- De manier waarop Bo-Ex omgaat met de prestatieafspraken dwingt acceptatie en bewondering af van de gemeente en levert ook onderhandelruimte op. Bo-Ex wordt gezien als het 'beste jongetje van de klas'.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt plan met een 8,0:

Besturing / plan	Beoordeling visitatiecommissie
Visie	8
vertaling doelen	8
Oordeel	8,0

6.3.2 Check**Monitoring en rapportagesysteem****De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.**

Bo-Ex beschikt over een monitoring- en rapportagesysteem waarmee periodiek gevolgd en gemeten wordt hoe de voorgenomen prestaties (financieel en inhoudelijk) vorderen. Daarmee voldoet Bo-Ex aan de minimale vereisten voor een 6.

De visitatiecommissie kent 1 extra punt toe op basis van de volgende overwegingen:

- Het monitoring- en rapportagesysteem ondersteunt het PDCA proces en brengt de raad van commissarissen in de positie dat adequaat toezicht kan worden gehouden.
- De raad heeft een vernieuwd risicomanagementmodel opgezet wat dieper inzicht geeft dan de methodiek die afgelopen jaren werd gehanteerd. De raad houdt de vinger goed aan de pols de kwartaal- en voortgangsrapportages.
- Er wordt hard gewerkt aan het nieuwe informatiesysteem wat eind 2015 is ingevoerd. Het systeem legt ook een aantal organisatorisch thema's bloot die voor de raad aanleiding zijn om de monitoring 'hoog op de agenda' te houden.

6.3.3 Act**Sturing bij afwijkingen****De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.**

Bo-Ex voldoet aan het ijkpunt voor een 6: de corporatie stuurt bij indien zij afwijkingen heeft geconstateerd, in eerste instantie door acties om doelen alsnog te realiseren, in tweede instantie door de doelen zelf aan te passen.

De visitatiecommissie constateert uit onder andere gesprekken die zij heeft gevoerd dat het onderdeel act uit de PDCA cyclus naar het verhouding het minst ontwikkeld is in de organisatie. Als mogelijke verklaring hiervoor kunnen de hoge werkdruk en de gerichtheid op nieuwe activiteiten van de organisatie worden genoemd.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld besturing met een 7,0:

Prestatieveld besturing	Beoordeling visitatiecommissie
Plan	8,0
Check	7
Act	6
Oordeel	7,0

6.4 Intern toezicht

Het intern toezicht wordt door de visitatiecommissie aan de hand van de volgende drie meetpunten beoordeeld:

- het functioneren van de raad van commissarissen: dit wordt beoordeeld aan de hand van de criteria van de Vereniging Toezicht Woningcorporaties voor goed toezicht, waarbij vooral de actieve én zorgvuldige wijze waarop de raad van toezicht haar toezicht invult en verankert, bepalend zijn voor de hoogte van de score
- het gebruik van een toetsingskader
- het naleven van de Governancecode.

6.4.1 Functioneren raad van commissarissen

Het functioneren van de raad van commissarissen wordt op drie onderdelen beoordeeld: samenstelling, rolopvatting en zelfreflectie van de raad van commissarissen.

Samenstelling van de raad van commissarissen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Bo-Ex voldoet aan de eisen voor een 6, omdat de raad van commissarissen een profielschets kent die past bij de corporatie, leden openbaar werft en aandacht besteedt aan deskundigheidsbevordering.

De visitatiecommissie voegt 1 punt toe op basis van de volgende overweging

- De raad van commissarissen werkt actief aan haar samenstelling. De raad heeft een training management drives met een extern adviseur gevolgd om elkaars competenties beter te kunnen benutten in gezamenlijk toezicht en gericht toe te passen voor de bezetting in commissies.
- Bij vacatures heeft de raad gebruik gemaakt van profielschetsen. Met de laatste benoeming heeft de raad een evenwichtige en diverse samenstelling gerealiseerd in achtergrond en geslacht.

Rolopvatting

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De raad van commissarissen is zich bewust van haar rollen als toezichthouder, werkgever en klankbord. Wel zijn de raad en de bestuurder en het managementteam nog op zoek naar de juiste balans tussen

het toezichthouden en de advies/klankbord rol. De relatie tussen de raad van commissarissen en de bestuurder is voldoende open, zakelijk en professioneel. Hiermee voldoet Bo-Ex aan de minimale eisen voor een 6.

De visitatiecommissie kent 1 extra punt toe op basis van de volgende constatering:

- De Raad heeft in 2015 alle formele governance onderdelen opnieuw opgezet om de toezichtrol geheel conform de nieuwe Woningwet vorm te kunnen geven. Dit heeft uiteindelijk geleid tot een nieuw toetsingskader. Dit kader biedt samen met het ondernemingsplan, het jaarplan en de prestatieafspraken een goede uitgangspositie voor het beoordelen van de voorstellen van de bestuurder. De raad heeft daarbij in samenspraak met de bestuurder een business controller aangesteld met een zelfstandige rapportage lijn naar de raad van commissarissen.
- Voor het vervullen van de klankbordrol anticipeert de raad op het aanstaande vertrek van de zeer ervaren directeur-bestuurder. Naast het toezicht instrumentarium investeert de raad in de relatie met het managementteam, die ook bij de raadsvergaderingen aanwezig zijn en met de strategisch adviseur.
- De raad van toezicht van Bo-Ex is zich zeer bewust van haar werkgeversrol en mede vanuit dat perspectief bezig geweest met het organiseren van een autonome informatiepositie en het daarbij behorende toetsingskader. De zorgvuldige wijze waarop de raad zich heeft voorbereid op het vertrek van de zittende directeur bestuurder in haar rol als werkgever mag ook niet onbenoemd blijven.

Zelfreflectie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Bo-Ex voldoet aan de eisen voor een 6 omdat de raad minstens 1 keer per jaar zowel het eigen functioneren collectief als dat van de individuele leden van de raad van commissarissen onder de loep neemt.

De visitatiecommissie kent 1 extra punt toe op basis van de volgende overwegingen:

- Bo-Ex heeft de afgelopen jaren steeds met behulp van een extern adviseur zelfevaluaties gehouden. De huidige raad zet actief in op goede samenwerking als team, met gebruikmaking van de beschikbare competenties.
- De raad heeft in 2015 met behulp van een instrument 'management drives' systematisch in kaart gebracht wat de persoonskenmerken zijn en welke specifieke kwaliteiten de commissarissen hebben. Deze monitoring wordt tevens gebruikt als zelfevaluatie en wordt gebruikt bij samenstelling van commissies en dergelijke.

De visitatiecommissie beoordeelt het functioneren van de raad van commissarissen met een 7,0:

Functioneren raad van commissarissen	Beoordeling visitatiecommissie
samenstelling	7
rolopvatting	7
zelfreflectie	7

Oordeel

7,0

6.4.2 Toetsingskader

Actueel toetsingskader

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Bo-Ex voldoet aan het ijkpunt voor een 6, omdat de raad van commissarissen een actueel toetsingskader hanteert en daar inzicht in kan geven.

De visitatiecommissie kent 1 extra punt toe op basis van de volgende overwegingen:

- De raad in nauwe samenspraak met de directeur-bestuurder in 2015 gewerkt heeft aan de vernieuwing en verbetering van het toetsingskader.
- De raad heeft geanticipeerd op het aanstaande vertrek van de directeur-bestuurder. De raad wil de cultuur van langlopende analyses en trends die van invloed zijn op de parameters/ toezichtkader borgen en daarmee werken aan een adequaat toetsingskader.
- De raad benut het toetsingskader als basis voor het overleg met het bestuur en de door de bestuurder gedane voorstellen.
- De keuze een business controller aan te stellen met een zelfstandige rapportagelijn naar de raad, versterkt de informatiepositie van de raad en daarmee de mogelijkheid om goed toezicht te kunnen uitvoeren.

6.4.3 Governancecode

Naleving governancecode

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Bo-Ex leeft de governancecode na, zij past de bepalingen uit de code toe in de hele visitatieperiode. Daarmee voldoet Bo-Ex aan de vereisten voor een 6.

De visitatiecommissie heeft ook vast kunnen stellen dat de raad in 2015 een start heeft gemaakt met de opzet van alle formele governanceonderdelen ter implementatie van de Woningwet 2015. In het voorjaar 2016 is dat proces afgerond door de vaststelling daarvan en de opname in het toetsingskader. Dit kader is aangevuld met onder andere het ondernemingsplan, het jaarplan en de prestatieafspraken. De raad beoordeelt voorstellen van de directeur-bestuurder op basis van dit kader.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld intern toezicht met een 6,7:

Prestatieveld intern toezicht	Beoordeling visitatiecommissie
functioneren raad van commissarissen	7,0
toetsingskader	7
governancecode	6
Oordeel	6,7

6.5 Externe legitimering en verantwoording

Bij dit onderdeel beoordeelt de visitatiecommissie of de corporatie belanghebbenden bij beleidsvorming betreft en met hen een dialoog voert over de uitvoering van het beleid. Tevens wordt beoordeeld of de corporatie inzicht geeft in de realisatie van de beleidsdoelstellingen en hierover communiceert met relevante belanghebbenden.

6.5.1 Externe legitimatie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Bo-Ex voldoet aan de eisen van externe legitimatie conform de Governancecode en de Overlegwet. Daarmee is een 6 gegarandeerd.

De visitatiecommissie ziet aanleiding voor 2 extra punten op grond van de volgende overwegingen:

- Bo-Ex heeft een duidelijke visie op de gewenste relatie met belanghebbenden. Het motto 'wonen begint bij mensen', wordt, zelfs met een zekere trots, breed gedragen binnen de organisatie en ook breed herkend bij de belanghebbenden.
- Bo-Ex houdt niet van 'borstklopperij' maar is wel innovatief bij een goede uitvoering van renovaties, het realiseren van woon- en zorgcombinaties, het creëren van ruimte voor de doelgroep en het realiseren van duurzaamheidsdoelen. De externe legitimering zou nog beter tot zijn recht komen wanneer de communicatie hierover explicieter zou worden vormgegeven.
- In de dialoog met belanghebbenden wordt actief gezocht naar de vraag van de belanghebbenden. In 2013, 2015 en 2016 hebben de raad en de bestuurder gezamenlijk gesprekken gevoerd met de bewonersorganisaties, de STOK, de verantwoordelijk wethouder en de ondernemingsraad, met onder andere als doel input te krijgen voor het nieuwe ondernemingsplan.
- Door Bo-Ex wordt huurdersparticipatie op een groot aantal manieren georganiseerd en gestimuleerd. Met de huurdersorganisatie STOK heeft zich een bijzondere situatie voorgedaan waardoor er twee kampen binnen de STOK zijn ontstaan. Vooral de inkomensafhankelijke huurverhoging was de directe aanleiding hiervoor. Bo-Ex heeft op allerlei manieren het STOK bestuur gefaciliteerd om uit de patstelling te komen, het bekostigen van een mediator tot het faciliteren van het STOK bestuur om de visitatiecommissie effectief te kunnen benutten. Binnen Bo-Ex is de tweespalt binnen STOK en de impact die dat heeft op de relatie met Bo-Ex een punt van zorg. Desalniettemin is de visitatiecommissie van mening dat in deze situatie Bo-Ex geen verwijt te maken valt en zij adequaat heeft gehandeld.

6.5.2 Openbare verantwoording

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Bo-Ex voldoet aan het ijkpunt voor een 6, omdat de gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht.

De visitatiecommissie kent op grond van de volgende overwegingen 1 extra punt toe:

- Alle jaarverslagen in de visitatieperiode zijn op een heldere wijze opgebouwd en geven een goed inzicht in de prestaties en strategische overwegingen van Bo-Ex.
- Bo-Ex hanteert bij de strategische overwegingen nadrukkelijk haar denkwijze ‘wonen begint bij mensen’ en in de verantwoording is dit een consequent terugkerend thema.

De visitatiecommissie beoordeelt externe legitimatie en openbare verantwoording met een 7,5:

Prestatieveld externe legitimatie en openbare verantwoording	Beoordeling visitatiecommissie
externe legitimatie	8
openbare verantwoording	7
Oordeel	7,5

6.6 Leiderschap, Beleid en Strategie

In aanvulling op de visitatiemethodiek heeft de visitatiecommissie, naast de cijfermatige oordelen die de visitatiemethodiek vereist, met behulp van een digitale enquête een verdieping aangebracht op het gebied van Leiderschap en Beleid en Strategie. Hierbij is gebruik gemaakt van de analyse-instrumenten van het INK, passend bij het INK-Managementmodel. Deze verdieping is geen onderdeel van de visitatiemethodiek, de uitkomsten zijn dan ook niet meegenomen in de scoretabel. De vragenlijsten zijn ingevuld door medewerkers van Bo-Ex.

In onderstaande tabel zijn de uitkomsten voor Leiderschap weergegeven.

Leiderschap	beoordeling
activiteit	6,77
proces	5,35
organisatie	6,90
keten	6,67
Gemiddeld	6,42

Op alle dimensies heeft Bo-Ex onderdelen op een goede manier uitgewerkt, gepaard gaand met onderdelen die minder sterk zijn uitgewerkt.

Deze tabel laat zien dat de dimensie "Proces" bij Bo-Ex bij Leiderschap iets achterblijft ten opzichte van de drie andere dimensies. Uit de enquête blijkt dat dit voornamelijk komt doordat missie en visie volgens de respondenten niet tot op procesniveau is uitgewerkt.

In onderstaande tabel zijn de uitkomsten voor Beleid en Strategie weergegeven.

Beleid en Strategie	beoordeling
activiteit	5,67
proces	5,33
organisatie	6,17
keten	5,00
Gemiddeld	5,54

De scores van de respondenten bij deze dimensie lopen sterk uiteen. Alleen bij de dimensie "Organisatie" is er een eenheid in de opvattingen van de respondenten te zien. Bo-Ex heeft deze dimensie behoorlijk op orde.

6.7 Bewonder- en verwonderpunten

Bewonderpunten

- Bo-Ex heeft op allerlei punten hun woonvisie ondersteund met herkenbare instrumenten om het motto 'wonen begint bij mensen' vorm en inhoud te geven. Bo-Ex heeft instrumenten ontwikkeld, die landelijk navolging hebben gekregen om huurders beter inzicht te geven in betaalbaarheid zoals de Huurwijzer. Voor de oudere huurders heeft Bo-Ex een verhuisadviseur ingericht en verschaft Bo-Ex de mogelijkheid van een seniorenkorting bij verhuizen van een grote naar een kleine woning.
- Degelijk, betrouwbaar en zelfs aantrekkelijk saai waren kwalificaties die wij breed kregen aangereikt als visitatiecommissie en die we ook in de organisatie hebben aangetroffen. Bo-Ex analyseert op een gedegen wijze via onder andere een sterk ontwikkelde strategie afdeling langlopende trends en vertaald die in de beleidsontwikkeling.

Verwonderpunten

- De bedrijfscultuur is erg gericht op autonomie en ook erg afhankelijk van het de kennis, het vakmanschap en de positie in de gemeente van de directeur-bestuurder. Dit wordt weliswaar onderkend, zowel bij de raad als in het managementteam maar vraagt om bijzondere aandacht vanwege de wijzigingen in de samenstelling van het managementteam.
- De raad van commissarissen en de bestuurder hebben nog niet de juiste balans gevonden tussen het toezichthouden en de raadgevende functie. Het onderdeel Act uit de PDCA-cyclus kan in de organisatie nog meer worden doorleefd.

6.8 Totale beoordeling Governance

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld Governance in totaliteit met een **7,1**:

Governance	Beoordeling visitatiecommissie
besturing	7,0
intern toezicht	6,7
externe legitimatie en verantwoording	7,5
Oordeel	7,1

7 Bijlagen

- Position paper
- Factsheet maatschappelijke prestaties
- Reputatie Quotiënt Model Bo-Ex
- Overzicht geïnterviewde personen
- Korte cv's visitatoren
- Onafhankelijkheidsverklaringen Cognitum en visitatoren
- Meetschaal
- Werkwijze visitatiecommissie
- Bronnenoverzicht
- Uitgebreid overzicht prestaties

Position paper

Introductie

Het motto van Bo-Ex is: "Wonen begint bij mensen". Zoals dit motto aangeeft vormen onze huurders (en woningzoekenden) het uitgangspunt van ons handelen. Onze verbondenheid en betrokkenheid met hen staat centraal in onze koers. Het draait immers niet om "de stenen" (of om ons) maar om de mensen die in onze woningen (willen) wonen. Dit motto en de visie daarbij staat bij Bo-Ex al jaren voorop en dat is ook voortgezet in "Thuis geven", het Ondernemingsplan voor de komende jaren.

De jaren 2012 tot en met 2015, de beschouwingsperiode voor deze visitatie, zijn hele bijzondere jaren geweest. De positie van woningcorporaties is zeer nadrukkelijk onderwerp geweest op de politieke agenda. En helaas moet ik vaststellen dat het handelen van veel woningcorporaties daar ook aanleiding toe heeft gegeven. Het houden van een parlementaire enquête over woningcorporaties is ongetwijfeld het dieptepunt in de historie van de woningcorporaties. Bo-Ex heeft zich steeds dicht bij haar missie gehouden volgens het principe "schoenmaker hou je bij je leest". Dat in de Woningwet 2015 de woningcorporaties "terug moesten naar de kerntaak" sloot dan ook volledig aan bij onze eigen taak- en rolopvatting zoals wij die in de afgelopen jaren hebben laten zien.

Opgaven en ambities

Een ander kenmerk van de afgelopen periode was natuurlijk dat Nederland volop in een economische crisis verkeerde. Pas met ingang van 2015 lijkt de weg omhoog weer gevonden. Die crisis heeft buitengewoon diepe sporen nagelaten. Eén van de maatregelen die het Kabinet trof was de invoering van de Verhuurderheffing. Een heffing met als doel om de Rijksbegroting verder op orde te brengen. De Verhuurderheffing heeft een zeer grote aanslag gepleegd (en doet dat nog) op de middelen van de woningcorporaties. Deze konden de heffing voor een deel doorleggen naar de huurders door middel van extra huurverhogingen. Uit nood geboren is dat door ons gedaan maar met veel pijn in het hart. Het raakte immers onze huurders, mensen met een bescheiden inkomen, die daardoor veel hogere lasten te dragen kregen met vaak betaalbaarheidsproblemen als gevolg. De invoering van de Verhuurderheffing en de gelijktijdige crisis op

de woningmarkt heeft ons gedwongen tot het bijsturen van onze ambities en strategie zoals vastgelegd in het Ondernemingsplan 2012 - 2016. Ook de uitvoering van de Prestatieafspraken die met de gemeente waren gemaakt zijn op onderdelen bijgesteld in overleg met de gemeente.

Omdat wij "de bui al zagen aankomen", gezien de politieke discussies, is de prioriteitsvolgorde die gehanteerd zou worden bij financieel moeilijke tijden in de Bilaterale Afspraken, als onderdeel van de Prestatieafspraken van "Bouwen aan de stad" met de gemeente vastgelegd.

De eerste prioriteit werd gelegd bij het kwalitatief op peil houden van de woningvoorraad. Regulier onderhoud voorop, gevolgd door de renovaties van bepaalde complexen en dan specifiek de Rietveldcomplexen in Hoograven. Daarna lag de prioriteit bij duurzaamheidsmaatregelen en ten slotte bij nieuwbouw in herstructurerings-gebieden en in Leidsche Rijn. Daarna weer nieuwbouw in andere gebieden. De vastlegging van deze prioriteitsvolgorde vormde een goed kader voor de besprekingen met de gemeente over de bijstelling van de Prestatieafspraken.

Uiteindelijk zijn de herstructureringsprojecten uitgesteld, koopprojecten gestopt of omgezet naar sociale huur, maar is toch nog 2/3 deel van de uitbreidingsnieuwbouw gerealiseerd.

Met betrekking tot de renovatie zijn toch bijna 600 woningen gerenoveerd en hebben we een start kunnen maken met de renovatie in Hoograven en Kanaleneiland-Zuid. Andere renovatieprojecten zijn uitgesteld.

Onze duurzaamheidsprojecten hebben we wel uit kunnen voeren. De Prestatieafpraak met betrekking tot het jaarlijkse aantal labelstappen is dan ook ruimschoots gehaald.

Inmiddels is de crisis weer voorbij, de financiële positie van Bo-Ex verbeterd en zijn de uitgestelde projecten weer in de productieplanning opgenomen. Gelukkig hebben wij bij onze huurders(organisatie) en de gemeente begrip gekregen voor de moeilijke omstandigheden waarin wij ons bevonden.

Door het invoeren van de Verhuurderheffing hebben wij onze huurders helaas moeten confronteren met hogere huurverhogingen. Betaalbaarheid is

daarmee in de afgelopen jaren het belangrijkste thema geworden. In 2015 waren wij weer in staat om, voor onze doelgroep, een inflatievolgende huurverhoging door te voeren. In 2016 hebben we met het oog op die betaalbaarheid er voor gekozen om géén huurverhoging voor de doelgroep door te voeren. Zo willen wij laten zien dat Bo-Ex staat voor betaalbare huurwoningen voor de mensen die voor hun huisvesting van haar afhankelijk zijn.

Om huurders en woningzoekenden bij de verhuur een beter inzicht te geven in de verhouding tussen hun woonlasten en hun inkomen hebben wij, samen met het Nibud, de HuurWijzer ontwikkeld. Dit instrument heeft veel woningzoekenden ondersteund bij hun beslissingen. Ook op landelijk niveau is ons instrument door collega-corporaties veelvuldig gebruikt.

Bo-Ex heeft zich in de afgelopen jaren ingezet om bij de woonruimteverdeling uit te gaan van een verantwoorde verhouding tussen inkomen en huurprijs. Dit is ook daadwerkelijk gerealiseerd en inmiddels op landelijk niveau vervangen door het passend toewijzen.

Om de betrokkenheid en invloed van bewoners te vergroten is het Klantenpanel ingevoerd. Dit digitale platform levert ons veel informatie waarmee wij onze dienstverlening en andere zaken kunnen verbeteren.

In de voorbije periode is veel aandacht uitgegaan naar het verlagen van de bedrijfslasten. Bo-Ex had al geen hoge bedrijfslasten maar wilde ze toch verlagen. Onder de titel MES (Minder, Efficiënter, Slimmer) hebben wij bezuinigen kunnen realiseren zonder dat er sprake was van een reorganisatie of ontslagen. Wij vonden hierbij steun van onze medewerkers. Dit heeft er toe geleid dat Bo-Ex in de Aedes Benchmark tot de A-categorie van woningcorporaties met de laagste bedrijfslasten behoort. Met betrekking tot het huurdersoordeel slaagden wij er daarnaast in om in de benchmark van categorie C naar B te gaan. Dus ondanks de bezuinigen, die ook de huurders hebben gemerkt in de dienstverlening, konden wij ons hier verbeteren.

Ondanks de bijzonder moeilijke omstandigheden zijn we er in geslaagd om toch nog een groot deel

van onze ambities te realiseren. Retrospectief stemt dat tot tevredenheid: 7,5.

Belanghebbenden

Zoals wij in onze missie hebben opgenomen zijn onze huurders en de gemeente Utrecht onze belangrijkste belanghebbenden. Met onze huurdersorganisatie STOK en de daarbij aangesloten bewonerscommissies werken wij samen op basis van een samenwerkings (- en financierings) overeenkomst. In de overeenkomst is per onderwerp vastgelegd welke mate van invloed de STOK heeft. De belangrijkste categorie is het gekwalificeerd adviesrecht. Dit houdt in dat STOK en Bo-Ex zich inzetten om tot consensus te komen op het onderwerp dat Bo-Ex ter advisering heeft voorgelegd. Het meest sprekende voorbeeld hierbij is de jaarlijkse huurverhoging. De samenwerking met de STOK vindt plaats in de vorm van het Bestuurlijk overleg tussen het STOK-bestuur en de directie van Bo-Ex. Dit overleg vindt ten minste vier maal per jaar plaats of vaker als daar aanleiding toe is. Daarnaast wordt in een drietal werkgroepen (energiebeleid, strategisch voorraadbeleid en participatie/communicatie) beleid voorbereid en besproken. Op deze wijze oefent de STOK direct invloed uit op de totstandkoming van beleid op deze terreinen. Deze wijze van samenwerken was tot beider tevredenheid.

In 2015 heeft zich de bijzondere omstandigheid voorgedaan dat binnen de STOK (grote) onenigheid is ontstaan over haar functioneren. Binnen het STOK-bestuur zijn twee fracties ontstaan die zeer duidelijk met elkaar van mening verschillen. Door de vorming van een aparte bewonersgroep "Stokroos" is de interne discussie verder geëscaleerd. Directe aanleiding was het beleid dat Bo-Ex en het STOK-bestuur vastlegden in een onderhandelingsakkoord over de huurverhoging per 1 juli 2015. Het grote struikelblok was de inkomensafhankelijke huurverhoging. Het STOK-bestuur werd door de Ledenvergadering terug gefloten en dat was de start voor een heftige interne strijd. Inmiddels wordt onder leiding van een externe adviseur een zogenaamd "bestuursplan" gemaakt waarin zaken op orde worden gesteld.

De verhouding met de STOK is door het voorgaande sterk gekleurd en de samenwerking in

2015 was, in tegenstelling tot de voorgaande jaren, weinig inspirerend en succesvol.

Met de gemeente hebben wij een goede relatie. Doelen, zoals vastgelegd in de Woonvisie en de Prestatieafspraken, willen bereiken, wederzijds begrip en respect en elkaar als partners beschouwen vormen de grondslag voor deze relatie. Dat wij altijd open staan voor het gesprek, bereid zijn om mee te denken en oplossingen aandragen wordt door de gemeente gewaardeerd, is onze indruk. Ook in de persoonlijke verhoudingen tussen het gemeentebestuur i.c. de betreffende wethouder en de directie van Bo-Ex is sprake van een goede verstandhouding. Door het maken van Prestatieafspraken en de bilaterale overleggen heeft de gemeente direct invloed op het beleid van Bo-Ex. Eind 2015 zijn dan ook Prestatieafspraken overeengekomen voor de periode 2016-2019. Zowel de gemeente als Bo-Ex zijn zeker tevreden met de gemaakte afspraken die een goede invulling geven aan de gemeentelijk Woonvisie.

Tot onze teleurstelling was de STOK niet bereid om de overeenkomst inzake de Prestatieafspraken mede te ondertekenen. De STOK was van mening dat zij (met name) door de gemeente niet in staat waren gesteld een volwaardige rol in het proces van de totstandkoming te vervullen. Bo-Ex vond dit ten onrechte.

De relatie met de STOK eindigde in 2015 in mineur. De relatie met de gemeente is ronduit goed. Gemiddeld cijfer: 7.

Vermogen

In het rapport van de vorige visitatiecommissie staat dat "Bo-Ex scherp aan de wind zeilt" en dat Bo-Ex "haar vermogen op een verantwoorde manier inzet voor de Utrechtse volkshuisvesting". Deze beide uitspraken zijn ook voor de afgelopen jaren van toepassing. De middelen die Bo-Ex heeft moeten zo veel, maar ook zo doelmatig mogelijk, ingezet worden voor onze huurders en de kwaliteit van de woningen die zij van ons huren. Dat is passend in onze missie.

Bo-Ex kent een zeer fors renovatieprogramma. Allemaal investeringen die ten goede komen aan onze huurders. Bij renovaties van na-oorlogse complexen vragen wij geen huurverhoging. Dat de

woningen dan tenminste op label B komen houdt in dat de huurders onmiddellijk daar de financiële vruchten van plukken. De woonlasten dalen immers voor bewoners. En bij vooroorlogse woningen overleggen wij met de bewonerscommissie totdat we een voor beide partijen redelijke huurverhoging zijn overeengekomen. Dat dit in de praktijk werkt blijkt wel uit de resultaten van de draagvlakmetingen. Tussen 80 en 90% van de huurders steunt de gezamenlijk ontwikkelde aanpak.

Zoals in het voorgaande al is gesteld, heeft de invoering van de Verhuurderheffing een zeer grote aanslag gedaan op de financiële middelen. Wij kregen te maken met een stormachtige tegenwind. Dit leidde er toe dat het WSW in juli 2014 constateerde "dat de solvabiliteit en de loan to value van Bo-Ex met ingang van 2014 naar verwachting niet voldoen aan de WSW normen". "Om die reden is uitsluitend faciliteringsvolume voor 2014 vrijgegeven voor lopende projecten en projecten waarvoor reeds onomkeerbare verplichtingen waren aangegaan." Dit laatste gebeurde nadat wij een dringend beroep op het WSW hadden gedaan om de renovaties van complexen in Hoograven en Kanaleneiland-Zuid toch te kunnen laten doorgaan.

Uiteraard zijn maatregelen genomen zodat wij weer voldeden aan de normen van het WSW. Deze maatregelen leverden een stijging op van de bedrijfswaarde. Het WSW constateerde dan ook in juli 2015 dat "de financiële positie van Bo-Ex een verbetering laat zien over de afgelopen jaren" en dat Bo-Ex "voldoet aan de financiële normen van het WSW". Tevens constateert het WSW dat er sprake is van een structurele situatie. Wij kregen dan ook weer een borgingsplafond voor drie jaren. Hierdoor zijn wij onze toezeggingen aan de bewoners voor met name de renovatie van circa 400 woningen in Hoograven na kunnen komen.

Scherp aan de wind zeilen vinden wij logisch. Dat betekent wel dat er hoge eisen gesteld worden aan inzicht en beheersing van onze middelen. Dit doen wij door steeds te toetsen of wij in de komende jaren blijven voldoen aan de WSW normen. Hiervoor stellen wij scenario's op en maken doorrekeningen. Tevens wordt bij investeringen de toets op de normering gedaan. Hierbij hanteren wij

een eigen systeem van normering. Dit betekent dat wij buffers aanhouden ten opzichte van de WSW normen. In dit eigen systeem onderscheiden wij de "signaleringsgrens en de veiligheidsgrens". De signaleringsgrens, bijvoorbeeld bij de Loan to Value (LtV) 72,5%, mag ten hoogste, afhankelijk van de oorzaak één jaar overschreden worden. Er moeten onmiddellijk maatregelen genomen worden dat het daaropvolgende jaar weer voldaan wordt aan de interne norm. De veiligheidsgrens, bij de LtV: 70%, mag twee tot drie jaar overschreden worden waarna weer voldaan moet worden aan de interne normering. Dit systeem zorgt voor interne duidelijkheid maar is tevens een goed middel om extern, met huurdersorganisatie en gemeente, te communiceren over de financiële mogelijkheden van Bo-Ex.

Cijfer: 7,5.

Governance

Bo-Ex heeft een "jonge" Raad van Commissarissen. Daarbij moet niet aan leeftijd gedacht worden maar aan de zittingsduur. De huidige voorzitter van de Raad is in december 2013 benoemd en daarmee de langzittende commissaris. Sinds het voorjaar van 2016 is de Raad weer voltallig en in korte tijd volledig vernieuwd. De Raad zet actief in op het goed samenwerken als team. Met gebruikmaking van een externe adviseur en Management-Drives als instrument heeft de Raad in beeld gebracht waar specifieke kwaliteiten en persoonskenmerken van de commissarissen liggen. Dit leidt tot een beter begrip voor elkaar waardoor er een hecht team kan worden gevormd. Daarbij is ook helder gemaakt waar de competenties van elke commissaris liggen.

In 2015 is de Raad begonnen in overleg met de bestuurder, om alle formele Governance onderdelen opnieuw op te zetten. Dit ter implementatie van de Woningwet 2015. Denk hierbij aan statuten, reglementen en de instelling van commissies zoals de audit- en de remuneratiecommissie. In het voorjaar van 2016 is dit afgerond door de vaststelling van alle documenten en de opname ervan in wat "Het Toetsingskader" heet. Dit kader is aangevuld met o.a. het Ondernemingsplan, het Jaarplan en de Prestatieafspraken. Voorstellen van de bestuurder worden op basis van dit Toetsingskader beoordeeld.

In 2015 is tevens besloten in overleg tussen de Raad en de bestuurder, om een business controller aan te stellen. Deze heeft een zelfstandige rapportagelijijn naar de Raad en de bestuurder en geeft zowel aan de Raad als de bestuurder (on)gevraagd adviezen. Deze controller is tevens aanwezig bij de vergaderingen van de Raad.

In de afgelopen jaren zijn, ook onder leiding van een externe adviseur, door de Raad zelfevaluaties gehouden. In het najaar van 2016 vindt de volgende zelfevaluatie plaats. In de periode 2014 – 2015 is het met een volledig nieuw samengestelde Raad zoeken geweest naar de invulling van de verantwoordelijkheden als Raad en de verhouding daarbij met de bestuurder. Inmiddels zijn veel zaken vastgelegd en vormgegeven.

Met belanghebbenden is eind 2013 een brede dialoog gevoerd. Doel hiervan was om niet alleen het gesprek met Bo-Ex aan te gaan, maar ook onderling te discussiëren. Belanghebbenden hebben helder aangegeven wat zij van ons verwachten en waaraan wij prioriteit zouden moeten geven. In 2015 heeft de Raad een "kennismakingsdialoog" met de bewonersorganisatie gehouden. In januari 2016 hebben de Raad en de bestuurder gezamenlijke belanghoudersdialogen gehouden met de STOK, de verantwoordelijke wethouder en de Ondernemingsraad. De inhoud hiervan vormde input voor het nieuwe Ondernemingsplan. Het voornemen is om deze drie dialogen jaarlijks te houden.

Door middel van onder andere kwartaalrapportages en een voortgangsrapportage met betrekking tot de uitvoering van het Ondernemingsplan heeft de Raad goed de "vinger aan de pols" kunnen houden. In het overleg tussen de Raad en de bestuurder is afgesproken dat het risicomaneagementsysteem opnieuw wordt opgezet. Dit nieuwe systeem moet een slag dieper gaan dan de methodiek die de afgelopen jaren is gehanteerd. Inmiddels is hiervoor met een externe partij een plan van aanpak voor gemaakt.

Eindcijfer: 7.

Utrecht, 20 september 2016

Johan Klinkenberg, directeur-bestuurder

Factsheet maatschappelijke prestaties



Factsheet Maatschappelijke prestaties

2012/m2015



Huisvesten primaire doelgroep

2012	2013
<ul style="list-style-type: none"> 1.582 eenheden verhuurd in 2012, waarvan 1.010 woningen <ul style="list-style-type: none"> 1.215 eenheden in het beheer bij Bo-Ex 367 eenheden in het beheer bij SSH 94,3 % verhuurd aan huishoudens met een inkomen lager dan €34.085. Daarmee voldoet Bo-Ex aan de Europese toewijzingsregels Mutatiegraad 5% 	<ul style="list-style-type: none"> 1.681 eenheden verhuurd in 2013, waarvan 1.563 woningen <ul style="list-style-type: none"> 969 eenheden in het beheer bij Bo-Ex 712 eenheden in het beheer bij SSH 94,1% verhuurd aan huishoudens met een inkomen lager dan €34.229. Daarmee voldoet Bo-Ex aan de Europese toewijzingsregels Mutatiegraad 6%
2014	2015
<ul style="list-style-type: none"> 1.630 eenheden verhuurd in 2014, waarvan 1.545 woningen <ul style="list-style-type: none"> 790 eenheden in het beheer bij Bo-Ex 755 eenheden in het beheer bij SSH 95% verhuurd aan huishoudens met een inkomen lager dan €34.687. Daarmee voldoet Bo-Ex aan de Europese toewijzingsregels Mutatiegraad 7,64% 	<ul style="list-style-type: none"> 1.596 eenheden verhuurd in 2015, waarvan 1.513 woningen <ul style="list-style-type: none"> 824 eenheden in het beheer bij Bo-Ex 689 eenheden in het beheer bij SSH 93,1% verhuurd aan huishoudens met een inkomen lager dan €34.911. Daarmee voldoet Bo-Ex aan de Europese toewijzingsregels Mutatiegraad 7%

Huisvesten bijzondere doelgroepen

2012	2013																
<ul style="list-style-type: none"> 367 eenheden verhuurd aan studenten (samen met SSH) Oplevering Woon-zorgcomplex Parc Transwyk Woonruimte voor bijzondere doelgroepen: <table border="1"> <tr> <td>Begeleid wonen (SBWU en Beter Wonen, beschermde woonvormen)</td> <td>179</td> </tr> <tr> <td>Huisvesting personen met IZ-indicatie</td> <td>96</td> </tr> <tr> <td>Statushouders</td> <td>36</td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td>311</td> </tr> </table>	Begeleid wonen (SBWU en Beter Wonen, beschermde woonvormen)	179	Huisvesting personen met IZ-indicatie	96	Statushouders	36	Totaal	311	<ul style="list-style-type: none"> 712 eenheden verhuurd aan studenten (samen met SSH) Woonruimte voor bijzondere doelgroepen <table border="1"> <tr> <td>Begeleid wonen (SBWU en Beter Wonen, beschermde woonvormen)</td> <td>215</td> </tr> <tr> <td>Huisvesting personen met IZ-indicatie</td> <td>96</td> </tr> <tr> <td>Statushouders</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td>327</td> </tr> </table>	Begeleid wonen (SBWU en Beter Wonen, beschermde woonvormen)	215	Huisvesting personen met IZ-indicatie	96	Statushouders	16	Totaal	327
Begeleid wonen (SBWU en Beter Wonen, beschermde woonvormen)	179																
Huisvesting personen met IZ-indicatie	96																
Statushouders	36																
Totaal	311																
Begeleid wonen (SBWU en Beter Wonen, beschermde woonvormen)	215																
Huisvesting personen met IZ-indicatie	96																
Statushouders	16																
Totaal	327																
<ul style="list-style-type: none"> 755 eenheden verhuurd aan studenten (samen met SSH) Woonruimte voor bijzondere doelgroepen: <table border="1"> <tr> <td>Listen (Begeleid wonen en Daklozenopvang)</td> <td>191</td> </tr> <tr> <td>Huisvesting personen met IZ-indicatie</td> <td>96</td> </tr> <tr> <td>Statushouders</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td>296</td> </tr> </table>	Listen (Begeleid wonen en Daklozenopvang)	191	Huisvesting personen met IZ-indicatie	96	Statushouders	9	Totaal	296	<ul style="list-style-type: none"> 689 eenheden verhuurd aan studenten (samen met SSH) Woonruimte voor bijzondere doelgroepen <table border="1"> <tr> <td>Listen (Begeleid wonen en Daklozenopvang)</td> <td>186</td> </tr> <tr> <td>Huisvesting personen met IZ-indicatie</td> <td>96</td> </tr> <tr> <td>Statushouders</td> <td>84</td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td>366</td> </tr> </table>	Listen (Begeleid wonen en Daklozenopvang)	186	Huisvesting personen met IZ-indicatie	96	Statushouders	84	Totaal	366
Listen (Begeleid wonen en Daklozenopvang)	191																
Huisvesting personen met IZ-indicatie	96																
Statushouders	9																
Totaal	296																
Listen (Begeleid wonen en Daklozenopvang)	186																
Huisvesting personen met IZ-indicatie	96																
Statushouders	84																
Totaal	366																

Kwaliteit van woningen en woningbeheer

2012	2013																																																								
<ul style="list-style-type: none"> Onderhoudsuitgaven in 2012 opgenomen naar het soort onderhoud. <table border="1"> <tr> <td>schades en vandalisme</td> <td>€ 102.000,00</td> </tr> <tr> <td>mutatieonderhoud</td> <td>€ 101.000,00</td> </tr> <tr> <td>toegerekende beheerlasten mutatieonderhoud</td> <td>€ 062.000,00</td> </tr> <tr> <td>serviceonderhoud</td> <td>€ 062.000,00</td> </tr> <tr> <td>toegerekende beheerlasten serviceonderhoud</td> <td>€ 022.000,00</td> </tr> <tr> <td>serviceabonnement</td> <td>€ 182.000,00</td> </tr> <tr> <td>contractonderhoud</td> <td>€ 736.000,00</td> </tr> <tr> <td>planmatig onderhoud</td> <td>€ 736.000,00</td> </tr> <tr> <td>toegerekende beheerlasten planmatig onderhoud</td> <td>€ 072.000,00</td> </tr> <tr> <td>asbest</td> <td>€ 063.000,00</td> </tr> <tr> <td>bijdrage onderhoudsfonds IVE</td> <td>€ 077.000,00</td> </tr> <tr> <td>energiebesparende maatregelen</td> <td>€ 077.000,00</td> </tr> <tr> <td>overig</td> <td>€ 077.000,00</td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td>€ 3.028.666,67</td> </tr> </table>	schades en vandalisme	€ 102.000,00	mutatieonderhoud	€ 101.000,00	toegerekende beheerlasten mutatieonderhoud	€ 062.000,00	serviceonderhoud	€ 062.000,00	toegerekende beheerlasten serviceonderhoud	€ 022.000,00	serviceabonnement	€ 182.000,00	contractonderhoud	€ 736.000,00	planmatig onderhoud	€ 736.000,00	toegerekende beheerlasten planmatig onderhoud	€ 072.000,00	asbest	€ 063.000,00	bijdrage onderhoudsfonds IVE	€ 077.000,00	energiebesparende maatregelen	€ 077.000,00	overig	€ 077.000,00	Totaal	€ 3.028.666,67	<ul style="list-style-type: none"> Onderhoudsuitgaven in 2013 opgenomen naar het soort onderhoud. <table border="1"> <tr> <td>schades en vandalisme</td> <td>€ 105.000,00</td> </tr> <tr> <td>mutatieonderhoud</td> <td>€ 536.000,00</td> </tr> <tr> <td>toegerekende beheerlasten mutatieonderhoud</td> <td>€ 994.000,00</td> </tr> <tr> <td>serviceonderhoud</td> <td>€ 994.000,00</td> </tr> <tr> <td>toegerekende beheerlasten serviceonderhoud</td> <td>€ 000.000,00</td> </tr> <tr> <td>serviceabonnement</td> <td>€ 193.000,00</td> </tr> <tr> <td>contractonderhoud</td> <td>€ 370.000,00</td> </tr> <tr> <td>planmatig onderhoud</td> <td>€ 370.000,00</td> </tr> <tr> <td>toegerekende beheerlasten planmatig onderhoud</td> <td>€ 068.000,00</td> </tr> <tr> <td>asbest</td> <td>€ 091.000,00</td> </tr> <tr> <td>bijdrage onderhoudsfonds IVE</td> <td>€ 091.000,00</td> </tr> <tr> <td>energiebesparende maatregelen</td> <td>€ 000.000,00</td> </tr> <tr> <td>overig</td> <td>€ 123.000,00</td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td>€ 3.123.000,00</td> </tr> </table>	schades en vandalisme	€ 105.000,00	mutatieonderhoud	€ 536.000,00	toegerekende beheerlasten mutatieonderhoud	€ 994.000,00	serviceonderhoud	€ 994.000,00	toegerekende beheerlasten serviceonderhoud	€ 000.000,00	serviceabonnement	€ 193.000,00	contractonderhoud	€ 370.000,00	planmatig onderhoud	€ 370.000,00	toegerekende beheerlasten planmatig onderhoud	€ 068.000,00	asbest	€ 091.000,00	bijdrage onderhoudsfonds IVE	€ 091.000,00	energiebesparende maatregelen	€ 000.000,00	overig	€ 123.000,00	Totaal	€ 3.123.000,00
schades en vandalisme	€ 102.000,00																																																								
mutatieonderhoud	€ 101.000,00																																																								
toegerekende beheerlasten mutatieonderhoud	€ 062.000,00																																																								
serviceonderhoud	€ 062.000,00																																																								
toegerekende beheerlasten serviceonderhoud	€ 022.000,00																																																								
serviceabonnement	€ 182.000,00																																																								
contractonderhoud	€ 736.000,00																																																								
planmatig onderhoud	€ 736.000,00																																																								
toegerekende beheerlasten planmatig onderhoud	€ 072.000,00																																																								
asbest	€ 063.000,00																																																								
bijdrage onderhoudsfonds IVE	€ 077.000,00																																																								
energiebesparende maatregelen	€ 077.000,00																																																								
overig	€ 077.000,00																																																								
Totaal	€ 3.028.666,67																																																								
schades en vandalisme	€ 105.000,00																																																								
mutatieonderhoud	€ 536.000,00																																																								
toegerekende beheerlasten mutatieonderhoud	€ 994.000,00																																																								
serviceonderhoud	€ 994.000,00																																																								
toegerekende beheerlasten serviceonderhoud	€ 000.000,00																																																								
serviceabonnement	€ 193.000,00																																																								
contractonderhoud	€ 370.000,00																																																								
planmatig onderhoud	€ 370.000,00																																																								
toegerekende beheerlasten planmatig onderhoud	€ 068.000,00																																																								
asbest	€ 091.000,00																																																								
bijdrage onderhoudsfonds IVE	€ 091.000,00																																																								
energiebesparende maatregelen	€ 000.000,00																																																								
overig	€ 123.000,00																																																								
Totaal	€ 3.123.000,00																																																								
<ul style="list-style-type: none"> Onderhoudsuitgaven in 2014 opgenomen naar het soort onderhoud. <table border="1"> <tr> <td>schades en vandalisme</td> <td>€ 000.000,00</td> </tr> <tr> <td>mutatieonderhoud</td> <td>€ 097.000,00</td> </tr> <tr> <td>toegerekende beheerlasten mutatieonderhoud</td> <td>€ 061.000,00</td> </tr> <tr> <td>serviceonderhoud</td> <td>€ 061.000,00</td> </tr> <tr> <td>toegerekende beheerlasten serviceonderhoud</td> <td>€ 034.000,00</td> </tr> <tr> <td>serviceabonnement</td> <td>€ 022.000,00</td> </tr> <tr> <td>contractonderhoud</td> <td>€ 732.000,00</td> </tr> <tr> <td>planmatig onderhoud</td> <td>€ 732.000,00</td> </tr> <tr> <td>toegerekende beheerlasten planmatig onderhoud</td> <td>€ 091.000,00</td> </tr> <tr> <td>asbest</td> <td>€ 060.000,00</td> </tr> <tr> <td>bijdrage onderhoudsfonds IVE</td> <td>€ 037.000,00</td> </tr> <tr> <td>energiebesparende maatregelen</td> <td>€ 000.000,00</td> </tr> <tr> <td>overig</td> <td>€ 000.000,00</td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td>€ 3.922.250,00</td> </tr> </table>	schades en vandalisme	€ 000.000,00	mutatieonderhoud	€ 097.000,00	toegerekende beheerlasten mutatieonderhoud	€ 061.000,00	serviceonderhoud	€ 061.000,00	toegerekende beheerlasten serviceonderhoud	€ 034.000,00	serviceabonnement	€ 022.000,00	contractonderhoud	€ 732.000,00	planmatig onderhoud	€ 732.000,00	toegerekende beheerlasten planmatig onderhoud	€ 091.000,00	asbest	€ 060.000,00	bijdrage onderhoudsfonds IVE	€ 037.000,00	energiebesparende maatregelen	€ 000.000,00	overig	€ 000.000,00	Totaal	€ 3.922.250,00	<ul style="list-style-type: none"> Onderhoudsuitgaven in 2015 opgenomen naar het soort onderhoud. <table border="1"> <tr> <td>schades en vandalisme</td> <td>€ 1.000,00</td> </tr> <tr> <td>mutatieonderhoud</td> <td>€ 31.000,00</td> </tr> <tr> <td>toegerekende beheerlasten mutatieonderhoud</td> <td>€ 22.000,00</td> </tr> <tr> <td>serviceonderhoud</td> <td>€ 192.000,00</td> </tr> <tr> <td>toegerekende beheerlasten serviceonderhoud</td> <td>€ 14.000,00</td> </tr> <tr> <td>serviceabonnement</td> <td>€ 009.000,00</td> </tr> <tr> <td>contractonderhoud</td> <td>€ 199.000,00</td> </tr> <tr> <td>planmatig onderhoud</td> <td>€ 501.000,00</td> </tr> <tr> <td>toegerekende beheerlasten planmatig onderhoud</td> <td>€ 06.000,00</td> </tr> <tr> <td>asbest</td> <td>€ 09.000,00</td> </tr> <tr> <td>bijdrage onderhoudsfonds IVE</td> <td>€ 32.000,00</td> </tr> <tr> <td>energiebesparende maatregelen</td> <td>€ 000.000,00</td> </tr> <tr> <td>overig</td> <td>€ 003.000,00</td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td>€ 1.509.992,31</td> </tr> </table>	schades en vandalisme	€ 1.000,00	mutatieonderhoud	€ 31.000,00	toegerekende beheerlasten mutatieonderhoud	€ 22.000,00	serviceonderhoud	€ 192.000,00	toegerekende beheerlasten serviceonderhoud	€ 14.000,00	serviceabonnement	€ 009.000,00	contractonderhoud	€ 199.000,00	planmatig onderhoud	€ 501.000,00	toegerekende beheerlasten planmatig onderhoud	€ 06.000,00	asbest	€ 09.000,00	bijdrage onderhoudsfonds IVE	€ 32.000,00	energiebesparende maatregelen	€ 000.000,00	overig	€ 003.000,00	Totaal	€ 1.509.992,31
schades en vandalisme	€ 000.000,00																																																								
mutatieonderhoud	€ 097.000,00																																																								
toegerekende beheerlasten mutatieonderhoud	€ 061.000,00																																																								
serviceonderhoud	€ 061.000,00																																																								
toegerekende beheerlasten serviceonderhoud	€ 034.000,00																																																								
serviceabonnement	€ 022.000,00																																																								
contractonderhoud	€ 732.000,00																																																								
planmatig onderhoud	€ 732.000,00																																																								
toegerekende beheerlasten planmatig onderhoud	€ 091.000,00																																																								
asbest	€ 060.000,00																																																								
bijdrage onderhoudsfonds IVE	€ 037.000,00																																																								
energiebesparende maatregelen	€ 000.000,00																																																								
overig	€ 000.000,00																																																								
Totaal	€ 3.922.250,00																																																								
schades en vandalisme	€ 1.000,00																																																								
mutatieonderhoud	€ 31.000,00																																																								
toegerekende beheerlasten mutatieonderhoud	€ 22.000,00																																																								
serviceonderhoud	€ 192.000,00																																																								
toegerekende beheerlasten serviceonderhoud	€ 14.000,00																																																								
serviceabonnement	€ 009.000,00																																																								
contractonderhoud	€ 199.000,00																																																								
planmatig onderhoud	€ 501.000,00																																																								
toegerekende beheerlasten planmatig onderhoud	€ 06.000,00																																																								
asbest	€ 09.000,00																																																								
bijdrage onderhoudsfonds IVE	€ 32.000,00																																																								
energiebesparende maatregelen	€ 000.000,00																																																								
overig	€ 003.000,00																																																								
Totaal	€ 1.509.992,31																																																								



(Des)investeren in vastgoed

2012	2013
<ul style="list-style-type: none"> • Bezit in totaal 9.085 verhuureenheden, waarvan 7.690 zelfstandige woningen, 531 onzelfstandige woningen en 864 overige ruimten • Toename in 2012 met 213 verhuureenheden • 92 gerenoveerde woningen verhuurd • 249 nieuwbouwwoningen verhuurd • 8 huurwoningen verkocht 	<ul style="list-style-type: none"> • Bezit in totaal 9.075 verhuureenheden, waarvan 7.743 zelfstandige woningen, 547 onzelfstandige woningen en 785 overige ruimten • Afname in 2013 met 10 verhuureenheden • 102 gerenoveerde woningen opgeleverd • 0 nieuwbouwwoningen opgeleverd • 15 huurwoningen en 1 garage verkocht
2014	2015
<ul style="list-style-type: none"> • Bezit in totaal 9.032 verhuureenheden, waarvan 7.628 zelfstandige woningen, 540 onzelfstandige woningen en 864 overige ruimten • Afname in 2014 met 33 verhuureenheden • 396 gerenoveerde woningen opgeleverd • 0 nieuwbouwwoningen opgeleverd • 39 huurwoningen en 1 garage verkocht 	<ul style="list-style-type: none"> • Bezit in totaal 8.990 verhuureenheden, waarvan 7.586 zelfstandige woningen, 540 onzelfstandige woningen en 864 overige ruimten • Afname in 2015 met 2 verhuureenheden • 97 gerenoveerde woningen opgeleverd • 8 nieuwbouwwoningen opgeleverd • 48 huurwoningen verkocht

Kwaliteit van wijken en buurten



2012	2013																																												
<ul style="list-style-type: none"> • Uitgaven voor leefbaarheid: € 500.000,00, waarvan € 75.000,00 flexibel en € 425.000,00 belegd, dit deel is als volgt uitgegeven: <table border="1"> <tr><td>Aanpak schuldenproblematiek</td><td>€ 25.000,00</td></tr> <tr><td>Politiekeurmerk Veilig Wonen</td><td>€ 56.000,00</td></tr> <tr><td>Leefbaarheidsprojecten</td><td>€ 5.000,00</td></tr> <tr><td>Programma buurtflats</td><td>€ 9.000,00</td></tr> <tr><td>Intensief buurtbeheer</td><td>€ 60.000,00</td></tr> <tr><td>Aanpak woonfraude</td><td>€ 25.000,00</td></tr> <tr><td>Aanpak woonoverlast</td><td>€ 0.000,00</td></tr> <tr><td>Intensief beheer in nader complexen</td><td>€ 20.000,00</td></tr> <tr><td>Verbetering complexen in video-intercoms</td><td>€ 20.000,00</td></tr> <tr><td>Energie</td><td>€ 0.000,00</td></tr> <tr><td>Extra inzet buurt/sociaal beheer</td><td>€ 05.000,00</td></tr> <tr><td>Uitvoering gebiedsplan Kanaleneiland-Zuid</td><td>€ 50.000,00</td></tr> <tr><td>Totaal</td><td>€ 25.000,00</td></tr> </table>	Aanpak schuldenproblematiek	€ 25.000,00	Politiekeurmerk Veilig Wonen	€ 56.000,00	Leefbaarheidsprojecten	€ 5.000,00	Programma buurtflats	€ 9.000,00	Intensief buurtbeheer	€ 60.000,00	Aanpak woonfraude	€ 25.000,00	Aanpak woonoverlast	€ 0.000,00	Intensief beheer in nader complexen	€ 20.000,00	Verbetering complexen in video-intercoms	€ 20.000,00	Energie	€ 0.000,00	Extra inzet buurt/sociaal beheer	€ 05.000,00	Uitvoering gebiedsplan Kanaleneiland-Zuid	€ 50.000,00	Totaal	€ 25.000,00	<ul style="list-style-type: none"> • Uitgaven voor leefbaarheid: € 500.000,00, waarvan € 75.000,00 flexibel en € 425.000,00 belegd, dit deel is als volgt uitgegeven: <table border="1"> <tr><td>Politiekeurmerk Veilig Wonen</td><td>€ 56.000,00</td></tr> <tr><td>Leefbaarheidsprojecten</td><td>€ 5.000,00</td></tr> <tr><td>Programma buurtflats</td><td>€ 9.000,00</td></tr> <tr><td>Intensief beheer in nader complexen</td><td>€ 40.000,00</td></tr> <tr><td>Verbetering complexen in video-intercoms</td><td>€ 20.000,00</td></tr> <tr><td>Energie</td><td>€ 0.000,00</td></tr> <tr><td>Extra inzet buurt/sociaal beheer</td><td>€ 05.000,00</td></tr> <tr><td>Uitvoering gebiedsplan Kanaleneiland-Zuid</td><td>€ 50.000,00</td></tr> <tr><td>Totaal</td><td>€ 25.000,00</td></tr> </table>	Politiekeurmerk Veilig Wonen	€ 56.000,00	Leefbaarheidsprojecten	€ 5.000,00	Programma buurtflats	€ 9.000,00	Intensief beheer in nader complexen	€ 40.000,00	Verbetering complexen in video-intercoms	€ 20.000,00	Energie	€ 0.000,00	Extra inzet buurt/sociaal beheer	€ 05.000,00	Uitvoering gebiedsplan Kanaleneiland-Zuid	€ 50.000,00	Totaal	€ 25.000,00
Aanpak schuldenproblematiek	€ 25.000,00																																												
Politiekeurmerk Veilig Wonen	€ 56.000,00																																												
Leefbaarheidsprojecten	€ 5.000,00																																												
Programma buurtflats	€ 9.000,00																																												
Intensief buurtbeheer	€ 60.000,00																																												
Aanpak woonfraude	€ 25.000,00																																												
Aanpak woonoverlast	€ 0.000,00																																												
Intensief beheer in nader complexen	€ 20.000,00																																												
Verbetering complexen in video-intercoms	€ 20.000,00																																												
Energie	€ 0.000,00																																												
Extra inzet buurt/sociaal beheer	€ 05.000,00																																												
Uitvoering gebiedsplan Kanaleneiland-Zuid	€ 50.000,00																																												
Totaal	€ 25.000,00																																												
Politiekeurmerk Veilig Wonen	€ 56.000,00																																												
Leefbaarheidsprojecten	€ 5.000,00																																												
Programma buurtflats	€ 9.000,00																																												
Intensief beheer in nader complexen	€ 40.000,00																																												
Verbetering complexen in video-intercoms	€ 20.000,00																																												
Energie	€ 0.000,00																																												
Extra inzet buurt/sociaal beheer	€ 05.000,00																																												
Uitvoering gebiedsplan Kanaleneiland-Zuid	€ 50.000,00																																												
Totaal	€ 25.000,00																																												
2014	2015																																												
<ul style="list-style-type: none"> • Uitgaven voor leefbaarheid: € 548.000 <table border="1"> <tr><td>Leefbaarheidsprojecten</td><td>€ 66.000</td></tr> <tr><td>Intensief buurtbeheer</td><td>52.000</td></tr> <tr><td>Programma buurtflats</td><td>111.000</td></tr> <tr><td>Aanpak schuldenproblematiek</td><td>36.000</td></tr> <tr><td>Aanpak woonoverlast</td><td>27.000</td></tr> <tr><td>Aanpak woonfraude</td><td>56.000</td></tr> <tr><td>Totaal</td><td>548.000</td></tr> </table>	Leefbaarheidsprojecten	€ 66.000	Intensief buurtbeheer	52.000	Programma buurtflats	111.000	Aanpak schuldenproblematiek	36.000	Aanpak woonoverlast	27.000	Aanpak woonfraude	56.000	Totaal	548.000	<ul style="list-style-type: none"> • Uitgaven voor leefbaarheid: € 424.000 <table border="1"> <tr><td>Leefbaarheidsprojecten</td><td>€ 96.000</td></tr> <tr><td>Programma buurtflats</td><td>56.000</td></tr> <tr><td>Aanpak schuldenproblematiek</td><td>4.000</td></tr> <tr><td>Aanpak woonoverlast</td><td>21.000</td></tr> <tr><td>Politiekeurmerk veilig Wonen</td><td>2.000</td></tr> <tr><td>Aanpak woonfraude</td><td>45.000</td></tr> <tr><td>Totaal</td><td>424.000</td></tr> </table>	Leefbaarheidsprojecten	€ 96.000	Programma buurtflats	56.000	Aanpak schuldenproblematiek	4.000	Aanpak woonoverlast	21.000	Politiekeurmerk veilig Wonen	2.000	Aanpak woonfraude	45.000	Totaal	424.000																
Leefbaarheidsprojecten	€ 66.000																																												
Intensief buurtbeheer	52.000																																												
Programma buurtflats	111.000																																												
Aanpak schuldenproblematiek	36.000																																												
Aanpak woonoverlast	27.000																																												
Aanpak woonfraude	56.000																																												
Totaal	548.000																																												
Leefbaarheidsprojecten	€ 96.000																																												
Programma buurtflats	56.000																																												
Aanpak schuldenproblematiek	4.000																																												
Aanpak woonoverlast	21.000																																												
Politiekeurmerk veilig Wonen	2.000																																												
Aanpak woonfraude	45.000																																												
Totaal	424.000																																												

Reputatie Quotiënt Model Bo-Ex

Emotionele aantrekkelijkheid			7,6
	Sympathie	7,8	
	Waardering en respect	7,3	
	Vertrouwen	7,8	
Producten en diensten			7,3
	Staat garant voor haar producten en diensten	7,9	
	Kwaliteit	7,6	
	Innovatief	6,7	
	Prijs / waardeverhouding	6,9	
Visie en leiderschap			7,4
	Sterk leiderschap	7,5	
	Inspirerende visie	7,7	
	Herkent en benut marktkansen	7,0	
Werkomgeving			7,2
	Goed georganiseerd	7,3	
	Aantrekkelijke werkgever	6,8	
	Goed gekwalificeerd personeel	7,6	
Maatschappelijke verantwoordelijkheid			7,8
	Ondersteunt goede doelen	8,6	
	Milieubewust	7,6	
	Hoge standaard voor omgang met personeel	7,3	
Financiële performance			7,9
	Financiën op orde	8,0	
	Presteert beter dan collega corporaties	7,9	
	Goede vooruitzichten voor de toekomst	7,8	

Overzicht geïnterviewde personen

Mondelinge interviews hebben plaatsgevonden met:

raad van commissarissen

de heer J. de Leeuw, voorzitter
mevrouw H. van Duin
de heer E. Meijerman
de heer Ch. Veldhuijzen

bestuur

de heer J. Klinkenberg, directeur-bestuurder

managementteam

mevrouw M. Heilbron, manager wonen
de heer H. Kerlien, manager algemene zaken
de heer S. Schols, manager vastgoed
de heer H. van der Ven, manager financiën

medewerkers

de heer K. van Herpen, teamleider financiën
de heer R. van de Heuvel, hoofd vastgoedbeheer
mevrouw K. Post, beleidsmedewerker wonen
mevrouw L. Heezen, stafmedewerker wonen
de heer W. Kamerling, medewerker afdeling wonen
de heer R. van der Weide, manager strategie en beleid
de heer W. Schepers, medewerker strategie en beleid
mevrouw E. Reiff, p&o adviseur
mevrouw G. Rijn, woonconsulent
mevrouw A. van Zichem, medewerker postkamer, verhuurmedewerkers, cartotheek
mevrouw L. Terpstra, hoofd klantenverhuur
de heer J. Schinkel, controller
mevrouw Y. Visser, crediteurenadministratie
mevrouw B. de Jong, medewerker klantservice
de heer I. Ybrahim, woonconsulent
mevrouw P. Sangers, projecten

ondernemingsraad

de heer A. van Leeuwen, voorzitter
mevrouw M. Lamberts
de heer R. Sluis
mevrouw E. Gruter
de heer W. Huiberts

gemeente Utrecht

de heer P. Jansen, wethouder wonen

de heer K. Verschoor, senior beleidsmedewerker wonen

mevrouw K. van der Weele, projectmanager woningbouw Leidsche Rijn

huurdersvertegenwoordiging (STOK en diverse Bewonerscommissies)

mevrouw I. van Es, lid bestuur STOK

de heer M. van 't Klooster, secretaris bestuur STOK

de heer P. de Bruin, bewonerscommissie Zusterhuis

mevrouw M. de Caluwe-Buijzer, bewonerscommissie Zonor

mevrouw R. van Bentem, bewonerscommissie Zonor

de heer C. Hollander, bewonerscommissie Hoograven-Zuid

de heer H. Karemaker, bewonerscommissie Burg. Fockema Andreaelaan

mevrouw M. van Rijnsoever, bewonerscommissie Henriëttedreef

de heer R. van Luijn, bewonerscommissie De Kasko

mevrouw E. Doeleman, bewonerscommissie Steven Butendiek

mevrouw N. Korthagen, bewonerscommissie Steven Butendiek

de heer K. Molenaar, bewonerscommissie Parc Transwijk

de heer H. Lammers, bewonerscommissie Parc Transwijk

Lister

de heer J. Berndsén, bestuurder

Collega-corporaties

mevrouw K. Verdooren, directeur-bestuurder Groenwest

mevrouw L. Marchesini, voormalig bestuurder Mitros (tot 1 september 2016)

de heer R. Spits, manager volkshuisvesting Portaal

de heer T. Jochems, directeur-bestuurder SSHU

Alleen schriftelijke enquêtes zijn ontvangen van:

de heer M. Post, bestuurslid STOK

de heer J. Heijman, bestuurslid bewonerscommissie Het Nieuwe Woonhuis

mevrouw R. Looman, voorzitter bewonerscommissie Henriëttedreef

de heer H. de Rooij, voorzitter bewonerscommissie Van Baarenhove

de heer J. Riesthuis, voorzitter bewonerscommissie Gloriantdreef

de heer E. van Berkum, secretaris bewonerscommissie De Toekomstclub

de heer P. Schell, secretaris bewonerscommissie Parc Transwijk

mevrouw A. Theunissen, voorzitter bewonerscommissie complex 505

mevrouw N. Kok, afdelingshoofd Wonen, gemeente Utrecht

mevrouw H. Van Opheusden, senior beleidsadviseur gemeente Utrecht

de heer W. Nicolaas, bestuurder stichting Vecht en IJssel

mevrouw W. de Vroom, Sociaal Buurtteam

Korte cv's visitatoren

Peter Boelhouwer (voorzitter) is hoogleraar huisvestingssystemen en afdelingsvoorzitter OTB Research for the built environment van de Faculteit Bouwkunde van de TU Delft. Hij is sinds zijn studietijd betrokken bij de volkshuisvesting. Over de woningmarkt en de volkshuisvesting heeft Peter de afgelopen dertig jaar een vijftigtal internationale artikelen geschreven, enkele tientallen boeken en enkele honderden vakpublicaties. De afgelopen jaren is hij nauw betrokken geweest bij diverse hervormingsvoorstellen voor de woningmarkt (o.a. Tijd voor Keuzen van de VROMRaad, het hervormingsplan van de 22 economen, Wonen 4.0 en Wonen 6.0). Hij heeft vele nevenfuncties in binnen- en buitenland. Zo is hij onder andere voorzitter van het European Network for Housing Research, lid van diverse adviesorganen van het Centraal Bureau van de Statistiek en is hij toezichthouder bij woningcorporatie 3BWonen. Zijn oorspronkelijke opleiding is Sociale Geografie aan de Universiteit van Utrecht, waar hij ook is gepromoveerd in 1988.

Lex Mellink (lid) werkte ruim 30 jaar bij de politie, o.a. als districtchef in Utrecht en directeur op de politieacademie. Als Sociaal Architect bij Mellinksocialeveiligheid, houdt hij zich sinds 2008 bezig met complexe maatschappelijke vraagstukken in de veiligheid, de zorg, duurzaamheid en wonen. Hij was voorzitter van de raad van toezicht van Volksbelang en betrokken bij diverse programma's rondom wonen en sociale veiligheid. Voor de VNG en het Genootschap van Burgemeesters organiseert hij leerprogramma's voor burgemeesters en bestuurders op het snijvlak van zorg en veiligheid. Voor Nationale Politie en het Publiek Veiligheidsonderwijs werkt hij aan leeromgevingen veiligheid waarin studenten een bijdrage leveren aan lokale veiligheid. Als visitator heeft hij audits/visitaties gedaan bij de politie en in het onderwijs. Bron van inspiratie waren zijn studies bij de Nederlandse School Openbaar Bestuur, Nijenrode, 'cultural diversity and organisational effectiveness', het MIT in Boston en diverse leiderschapsprogramma's in senior management.

Jan Wachtmeester (secretaris) werkt enerzijds als adviseur bij de stichting Stad & Natuur Almere, een centrum voor natuur- en milieueducatie. Daarnaast is hij visitator / secretaris voor Cognitum. Hiervoor werkte hij als organisatieadviseur bij Andersson Elffers Felix bv in Utrecht, een organisatieadviesbureau dat zich vooral richt op de non-profit sector. Jan opereerde daar vooral in de woningbouwsector en volkshuisvesting. Daarvoor was hij geruime tijd directiesecretaris en hoofd van de afdeling stafdiensten van de woningcorporatie De Alliantie Flevoland, een van de werkmaatschappijen van de Alliantie. In de jaren '90 is Jan wethouder geweest in de gemeente Almere.

Onafhankelijkheidsverklaringen

Cognitum BV verklaart hierbij dat de visitatie van **Bo-Ex** in 2016 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Cognitum BV heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft **Cognitum BV** geen enkele zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Cognitum BV** geen enkele zakelijke relatie met de corporatie hebben.

Plaats: Utrecht

Datum: 20 juni 2016

Naam, functie, handtekening:

Ido Smits, directeur-bestuurder Cognitum



Peter Boelhouwer verklaart hierbij dat de visitatie van **Bo-Ex** in 2016 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Peter Boelhouwer heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft **Peter Boelhouwer** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Peter Boelhouwer** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Delft

Datum: 23 juni 2016

Naam, handtekening:

Peter Boelhouwer



Lex Mellink verklaart hierbij dat de visitatie van **Bo-Ex** in 2016 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Lex Mellink heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft **Lex Mellink** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.

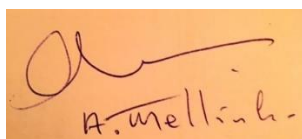
In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Lex Mellink** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Utrecht

Datum: 24 juni 2016

Naam, handtekening:

Lex Mellink

Handwritten signature of Lex Mellink in brown ink on a light background. The signature is stylized and includes the name 'A. Mellink' written below it.

Jan Wachtmeester verklaart hierbij dat de visitatie van **Bo-Ex** in 2016 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Jan Wachtmeester heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft **Jan Wachtmeester** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.

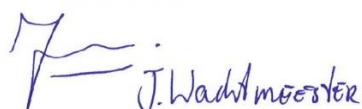
In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Jan Wachtmeester** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Utrecht

Datum: 24 juni 2016

Naam, handtekening:

Jan Wachtmeester

Handwritten signature of Jan Wachtmeester in blue ink. The signature is stylized and includes the name 'J. Wachtmeester' written below it.

Meetschaal

De visitatiecommissie gebruikt voor de beoordeling cijfers op een meetschaal van 1-10.

De cijfers hebben een met rapportcijfers overeenkomstige betekenis zoals hieronder aangegeven.

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

Deze uniforme meetschaal wordt door de visitatiecommissie gehanteerd bij de beoordeling van de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance. Dezelfde meetschaal wordt voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken.

Plus- en minpunten

De beoordeling van de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance wordt gedaan met bovengenoemde meetschaal met rapportcijfers. In het beoordelingskader is per meetpunt in woorden aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dat is het zogenaamde ijkpunt en dat levert een 6 op. De visitatiecommissie beoordeelt dus eerst of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet.

Vervolgens beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. Om richting te geven aan de mate waarin de corporatie een hogere score of een lagere score krijgt, zijn in het beoordelingskader handvatten/criteria voor plus- resp. minpunten aangegeven.

Pluspunten

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

Pluspunten zijn gebaseerd op (minimaal, maar niet uitsluitend) de volgende criteria:

- de mate van verantwoording
D.w.z. hoe compleet gedocumenteerd, hoe goed/uitgebreid is de onderbouwing met bijv. analyses, scenario's etc.
- de actieve wijze van handelen en/of hanteren van beleid, rapportages of spelregels
Hoe actief gebruikt de corporatie bijvoorbeeld het geformuleerde beleid in de besluitvorming, hoe actief wordt de Governancecode daadwerkelijk nageleefd etc.
- de mate van aansluiting op andere onderdelen van het perspectief en/of op de andere perspectieven, waarbij onderlinge relaties aantoonbaar en traceerbaar zijn

Bijvoorbeeld aansluiting van financiële planning op de opgaven of van de sturing bij afwijkingen op de visie en doelen.

- de frequente of mate van actualiseren
Bijvoorbeeld: is de frequentie van rapportages afgestemd op de urgentie van sturing en/of mogelijke risico's, wordt het betreffende beleid (voldoende/heel) snel geactualiseerd, indien nodig etc.
- de mate van toespitsing op de doelgroepen en belanghebbenden
Zijn de visie en doelen vertaald voor de doelgroepen in begrijpelijke publicaties, houdt de RvC zodanig regelmatig contact met OR, MT, huurdersorganisaties dat ze optimaal voeding heeft met wat er leeft etc.

Minpunten

Indien de corporatie niet aantoonbaar voldoet aan het ijkpunt voor een 6 dan levert dat altijd een onvoldoende op. De mate van onvoldoende (net onvoldoende (5), ruim onvoldoende (4), zeer onvoldoende (3) of een (zeer) slechte score (1 of 2) wordt bepaald aan de hand van (minimaal, maar niet uitsluitend) de volgende criteria:

- het niet voldoen aan resp. ontbreken van essentiële onderdelen van het betreffende meetpunt
Bijvoorbeeld geen verantwoording van de inzet voor maatschappelijke prestaties
- het niet actief hanteren of niet aantoonbaar toepassen
Bijvoorbeeld ambities of andere vormen van beleid die louter op papier aanwezig zijn en nergens worden gebruikt.
- het niet of niet onvoldoende aansluiten op c.q. ontbreken van essentiële samenhang tussen beleidsdocumenten, rapportages, spelregels etc.
Bijvoorbeeld geen relatie tussen operationele activiteiten en visie, geen relatie tussen aanpassing van projecten en de financiële planning.
- geen of onvoldoende actualisering
Bijvoorbeeld een volstrekt verouderde, niet actuele visie.
- het ontbreken van evaluaties of verwerken van de resultaten daarvan
Bijvoorbeeld de RvC heeft in de afgelopen jaren nooit een zelfevaluatie o.l.v. derden uitgevoerd.

Niet alle criteria zijn op alle meetpunten van toepassing. Wel geldt in het algemeen dat de actieve wijze van handelen of hanteren en/of de grote mate van compleetheid en kwaliteit van de onderbouwing en de verantwoording van documenten, visies etc. zwaar wegen in de positieve oordeelsvorming danwel (zeer) negatief wegen bij het ontbreken daarvan. Voor de visitatiecommissie vormen bovengenoemde criteria voor plus- en minpunten een referentiekader voor een hogere of lagere waardering dan het ijkpunt. Zij zijn bedoeld als hulpmiddel en sluiten niet uit dat een visitatiecommissie ook andere overwegingen hanteert (en motiveert) voor een hogere of lagere waardering.

Voor de beoordeling van Presteren naar Opgaven wordt ook bovengenoemde meetschaal gehanteerd, waarbij in het beoordelingskader aan de cijfers een kwantificering van de mogelijke marges is gekoppeld.

Cijfer	Benaming	Kwantitatieve prestatie	Afwijking
1	Zeer slecht	Er is geen prestatie geleverd	meer dan -75%
2	Slecht	Er is vrijwel geen prestatie geleverd	-60% tot -75%
3	Zeer onvoldoende	De prestatie is zeer aanzienlijk lager dan de norm	-45% tot -60%
4	Ruim onvoldoende	De prestatie is aanzienlijk lager dan de norm	-30% tot -45%
5	Onvoldoende	De prestatie is significant lager dan de norm	-15% tot -30%
6	Voldoende	De prestatie is wat lager dan de norm	-5% tot -15%
7	Ruim voldoende	De prestatie is gelijk aan de norm	-5% tot +5%
8	Goed	De prestatie overtreft de norm	+5% tot +20%
9	Zeer goed	De prestatie overtreft de norm behoorlijk	+20% tot +35%
10	Uitmuntend	De prestatie overtreft de norm aanzienlijk	meer dan +35%

Werkwijze visitatiecommissie

De visitatie begint op het moment dat de eerste contacten plaatsvinden. Vanaf dat moment worden indrukken en informatie verzameld die mede een rol spelen bij de beoordeling van de corporatie.

Cognitum start met het vullen van de prestatie-monitoren op alle prestatievelden (opgaven, ambities, vermogen en governance), inclusief de checklist op het terrein van governance van de VTW. Eventueel vindt hier tussentijds overleg over plaats. De corporatie reflecteert zelf ook op de afgelopen 4 jaar door middel van een position paper. Tegelijkertijd worden door de corporatie de documenten verzameld die voor de visitatiecommissie relevant kunnen zijn bij hun beoordeling van de verschillende prestatievelden.

Met de corporatie wordt het veld van belanghebbenden door gesproken en wordt afgesproken welke belanghebbenden uitgenodigd worden voor een interview. De interviews van de visitatiecommissie kunnen individueel zijn (face tot face) of collectief (aan de hand van thema's). Ook kunnen er schriftelijke enquêtes worden uitgevoerd. Cognitum BV hecht er belang aan de belanghebbenden in een individueel interview te spreken en daar ruim tijd voor te nemen. Dit levert voor beide partijen meerwaarde op. Waar nodig of wenselijk vinden groepsgesprekken plaats. Het beoordelen van de prestaties van de corporatie door middel van cijfers vindt gedurende het interview plaats (hetzij mondeling of schriftelijk).

Door deze werkwijze worden niet alle belanghebbenden in beeld gebracht. Door de intensieve bevraging van een beperkt aantal relevante belanghebbenden wordt meer diepgang gebracht in het gesprek over het presteren van de corporatie en de relatie tussen de corporatie en de desbetreffende belanghebbende. Dat levert voor zowel de belanghebbende als voor de corporatie de meeste toegevoegde waarde op. Dit beeld wordt verbreed door het uitgeven van schriftelijke enquêtes. De visitatiecommissie spreekt bij elke visitatie in ieder geval met de directeur/bestuurder, de raad van commissarissen (of toezicht), het managementteam en de ondernemingsraad (indien aanwezig) van de corporatie. Vanuit de belanghebbenden wordt in ieder geval gesproken met vertegenwoordigers van de huurdersbelangenvereniging(en), gemeente(n) en zorg- en welzijnsinstellingen die in hun werkgebied actief zijn.

Voor de beoordeling van de prestaties van de corporatie maakt de visitatiecommissie gebruik van documenten (zowel van de corporatie zelf als van belangrijke belanghebbenden), de prestatie-monitoren, de formele visitatiegesprekken en de indrukken en informatie uit de contacten rondom de visitatie (zoals de intake, tussentijdse voorbereidende gesprekken en dergelijke).

De interviews vinden niet eerder plaats dan nadat de visitatiecommissie alle relevante documenten en informatie heeft ontvangen. Een overzicht van de schriftelijke bronnen van de visitatiecommissie, de prestatie-monitoren en de position paper zijn als bijlagen bij het rapport gevoegd.

Na de interviews stelt de visitatiecommissie haar rapport op. Het concept rapport wordt met de corporatie besproken (in ieder geval met de directeur/bestuurder en de voorzitter van de raad van commissarissen (of toezicht)). Deze bespreking kan leiden tot aanpassingen in het rapport als de aangedragen argumenten daartoe aanleiding geven. Tegelijkertijd vindt er bij Cognitum BV een interne

kwaliteitstoets plaats. Dit kan eventueel ook nog tot aanpassingen / verduidelijkingen leiden. Het aldus verkregen eindrapport wordt ter publicatie aangeboden aan de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

De publicatie vindt plaats nadat de corporatie haar schriftelijke bestuurlijke reactie op de visitatie heeft gegeven.

Bronnenoverzicht

De visitatiecommissie heeft gebruik gemaakt van de hierna opgesomde documenten.

Governance

- statuten Bo-Ex, 2008
- visie op toezicht en besturen, september 2015
- integriteitscode, 2013
- klokkenluidersregeling, zonder datum
- profielschets raad van commissarissen, 2008 en 2015
- rooster van aftreden raad van commissarissen, april 2016
- reglement raad van commissarissen, juni 2016
- reglement auditcommissie raad van commissarissen, april 2016
- reglement selectie- en remuneratiecommissie raad van commissarissen, juni 2016
- verslagen vergaderingen raad van commissarissen 2012-2015
- besluitenlijsten raad van commissarissen, 2012-2015
- verslagen overleg raad van commissarissen met wethouder, ondernemingsraad en STOK, 2012-2015
- verslagen zelfevaluaties raad van commissarissen, 2012-2015
- Visitatierapport Bo-Ex over de periode 2008-2011

Opgaven en Ambities

- Jaarverslagen 2012-2015

Opgaven

- Wonen in een sterke stad – Woonvisie gemeente Utrecht 2009-2019
- Nota Capaciteit Woningbouwlocaties 2010, provincie Utrecht, juni 2010
- Actualisering woonvisie Utrecht, april 2015
- Bod van Bo-Ex aan de gemeente Utrecht op de Woonvisie (op basis van de brief d.d. 17 april 2015), juni 2015
- Bouwen aan de stad, Utrechtse samenwerkingsafspraken gemeente en woningcorporaties 2011-2015
- Verslag Stuurgroep BAS, eindrapportage, juni 2015
- Algemeen Sociaal Plan bij de Utrechtse herstructurering, gemeente Utrecht en STUW, bijlage bij de prestatieafspraken, zonder datum
- Voortgangsrapportage 2014 Bouwen aan de stad, Triode, definitief juli 2015
- Regionale Corporatiemonitor 2015 – ontwikkelingen in het corporatiebezit en aanbod van sociale huurwoningen in 204, Regioplatform Woningcorporaties Utrecht en Omstreken
- Niemand hoort op straat! Het convenant van gemeente Utrecht, Stuurgroep OGGZ, STUW en Cliëntenorganisaties, 2005
- Convenant voorbereiding wijkcoördinatie, april 2006
- Wijkambities (aparte nota's) Binnenstad, Leidsche Rijn, Overvecht, West, Zuid, Zuidwest, 2014-2018

Ambities

- Ondernemingsplan Bo-Ex 2012-2016
- Activiteitenplan Bo-Ex 2012-2016
- Strategisch voorraadbeleid Bo-Ex, 2012-2016
- Verkoopbeleid 2012-2016

- Jaarplannen 2012, 2013, 2014 en 2015
- Huurbeleid 2012, 2016
- Notitie beëindiging en resultaat Bo-Ex seniorenkortingsregeling, 27 mei 2015
- Notitie over het kwaliteitsbeleid van Bo-Ex – De Bo-Ex woning: veilig, gezond en duurzaam, juni 2015
- Diverse stukken over de renovatie van de Rietveldwoningen in Hoograven, 2014-2015

Belanghebbenden

- Belanghoudersregister, najaar 2016
- Verslag van de dialoog tussen Bo-Ex en haar belanghouders d.d. 19 november 2013
- OR jaarverslag 2015
- Sociaal jaarverslag Bo-Ex 2014, 2015
- Samenwerkingsovereenkomst tussen Bo-Ex, STOK en de bewonerscommissies, januari 2012
- Jaarplan STOK 2015
- Werkplan STOK 2015
- Jaarverslag en jaarrekening STOK 2014, 2015
- Agenda's en notulen bestuurlijk overleg Bo-Ex en STOK, 2012-2015
- diverse notities, adviezen e.d. van STOK aan Bo-Ex zoals over de huurverhoging
- Bewonersblad Thuis, 2012-2016

Vermogen

- Jaarverslagen en jaarrekeningen 2012-2015
- Kwartaalrapportages 2012-2015
- Maandrapportages 2012-2015
- Liquiditeitsprognoses, 2014-2015
- Rapportage projecten 2014-2015
- Corporatie in Perspectief 2012-2015
- dVi 2015
- Accountantsverslagen 2012-2015
- Managementletters 2012-2015
- Aedes benchmark 2013, 2014
- Benchmark tussen de STUW-corporaties 2012, 2013 en 2014
- Toezichtsbrieven CFV / Aw, 2012-2015
- Brieven WSW over onder andere borging, 2012-2015

Prestatiemonitor

Voor het onderdeel Opgaven en Ambities is een prestatie-monitor opgesteld. Deze geeft per beoordelingsonderdeel van de visitatiemethodiek inzicht in de geleverde prestaties van de corporatie.

Prestatiemonitor

Deze prestatie-monitor is samengesteld in het kader van de maatschappelijke visitatie over de periode 2012-2015.



Stichting Bo-Ex '91

Utrecht

L0041

Middelgrote en kleinere herstructureringscorporaties (Rf04)

Inleiding

In de prestatie-monitor van Bo-Ex wordt een overzicht gegeven van de afspraken tussen de corporatie en andere partijen, de eigen ambities en de prestaties van Bo-Ex.

De prestatie-monitor vormt in het kader van de maatschappelijke visitatie van Bo-Ex de basis voor de visitatiecommissie voor de beoordeling van het onderdeel '*presteren naar opgaven en ambities*', in de visitatiemethodiek 5.0.

De ingevulde prestatie-monitor wordt als bijlage bij het visitatierapport gevoegd. Daarmee zijn de maatschappelijke prestaties van Bo-Ex ook voor anderen te zien en te interpreteren. Hierdoor biedt de visitatiecommissie volledige transparantie in haar oordeelsvorming.

De prestatie-monitor volgt de hoofdingeling van '*presteren naar opgaven en ambities*' in de visitatiemethodiek 5.0:

- 1 Huisvesting van de primaire doelgroep
- 2 Huisvesten van bijzondere doelgroepen
- 3 Kwaliteit van de woningen en woningbeheer
- 4 (Des)investeren in vastgoed
- 5 Kwaliteit van wijken en buurten
- 6 Overige / andere prestaties.

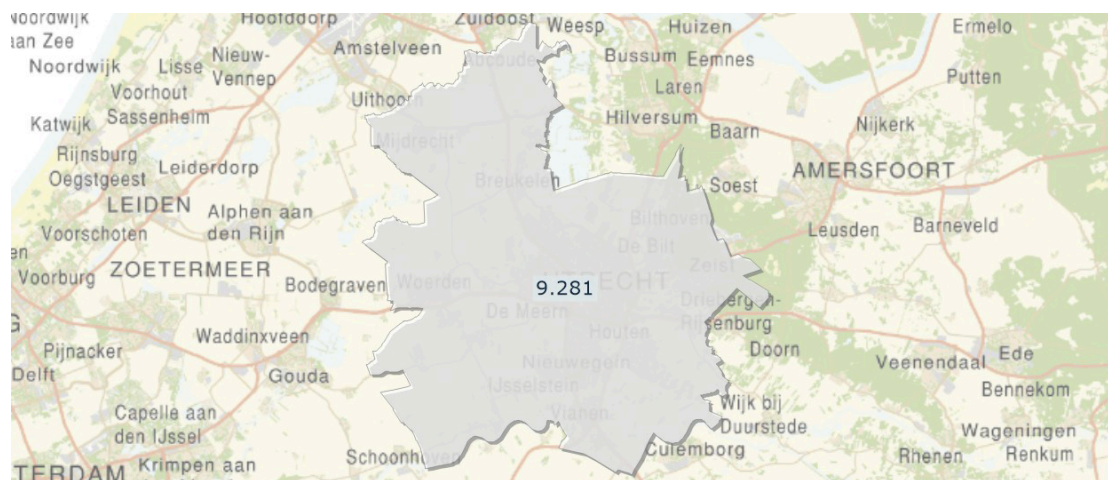
Uit de ervaring van de afgelopen 6 jaar van Cognitum is gebleken dat het verzamelen van afspraken en prestaties voor veel corporaties geen eenvoudige zaak is. Deze prestatie-monitor biedt corporaties een goede houvast om gaande de visitatieperiode de nodige informatie te verzamelen en gestructureerd vast te leggen. Het vormt zo de verbinding tussen de huidige en de volgende visitatie.

Het bezit van Bo-Ex

# = aantal woningen	2012	2013	2014	2015
# huurwoningen	8.097	8.081	8.035	8.001
# onzelfstandige wooneenheden	1.237	1.243	1.246	989
# totaal woongelegenheden	9.334	9.324	9.281	8.990
% eengezinswoningen	11%	11%	11%	11%
% meergezinsetagebouw zonder lift t/m 4 lagen	46%	46%	46%	
% meergezinsetagebouw met lift	13%	13%	12%	78%
% hoogbouw	18%	18%	18%	
% onzelfstandig	13%	13%	13%	11%
# garages	177	176	175	175
# bedrijfsruimten / winkels DEAB	46	43	48	47
# bedrijfsruimten / winkels niet DEAB	41	41	41	42
# overig bezit	693	690	683	704
# verhuureenheden ongewogen / gewogen	10.291 / 9.641	10.274 / 9.624	10.248 / 9.594	10.209

Bron: CiP 2012 t/m 2014, jaarverslag 2015

Het werkgebied van Bo-Ex



# woningen in de gemeente Utrecht per wijk	2015
wijk	# Bo-Ex
Binnenstad	231
Oost	1.649
Noordoost	502
Zuid	1.580
Zuidwest	2.231
West	886
Overvecht	1.254
Leidsche Rijn	942

# woningen in de gemeente Nieuwegein	2015
totaal # in gemeente Nieuwegein	54

Opgaven en ambities

Tijdens de visitatieperiode golden de volgende prestatieafspraken met de gemeente Utrecht:

- Bouwen aan de stad – Utrechtse Samenwerkingsafspraken gemeente en woningcorporaties 2011-2015

Prestatieafspraken tussen de gemeente en Bo-Ex 2012 - 2015

In welk jaar zijn er prestatieafspraken?	2012	2013	2014	2015
Utrechtse corporaties - gemeente				

Ambities van Bo-Ex

De ambities van Bo-Ex in de visitatieperiode zijn opgenomen in:

- *Ondernemingsplan 2012-2016*, vastgesteld op 25 september 2012

In het Activiteitenplan 2012-2016 zijn de prestatieafspraken met de gemeente Utrecht en de eigen ambities uit het ondernemingsplan opgenomen. Dit activiteitenplan (dat begin 2016 is afgesloten) vormt ook de basis voor deze prestatie-monitor.

Prestatieveld 1: huisvesting van de primaire doelgroep

Dit prestatieveld bestaat uit 2 hoofdonderwerpen: de woningtoewijzing en doorstroming en de betaalbaarheid.

1a: Woningtoewijzing en doorstroming

Bij het onderdeel woningtoewijzing en doorstroming beoordeelt de visitatiecommissie in ieder geval of

- de corporatie voldoet aan de normen van de WHT (Wet Huur Toeslag)
- de corporatie voldoet aan de EU toewijzingsnorm
- en of de corporatie zijn deel van de huisvesting van statushouders adequaat in vult.

Indien er lokale of regionale afspraken zijn over de woningtoewijzing (bijvoorbeeld over slaagkansen of wachttijden) dan wordt dit ook beoordeeld evenals andere afspraken die betrekking hebben op woningtoewijzing en doorstroming.

De wetgeving met ingang van 2016 is:

Inkomens- en huurgrens

Woningcorporaties moeten per 1 januari 2016 minstens 90 procent van de vrijkomende sociale huurwoningen toewijzen aan mensen met een inkomen tot €39.874. Ten minste 80% moet gaan naar huishoudens met een inkomen tot €35.739. De liberalisatiegrens (de grens die bepaalt of een woning in de sociale of vrije sector valt) is net als het afgelopen jaar €710,68.

Passend toewijzen

Vanaf 2016 geldt het passend toewijzen aan huishoudens met recht op huurtoeslag. Deze huishoudens moeten een woning toegewezen krijgen met een huur onder de aftoppingsgrenzen van de huurtoeslag (€586,68 voor huishoudens van één of twee personen, €628,76 voor huishoudens met meer personen). In 5% van de toewijzingen mag de corporatie hiervan afwijken.

Passend toewijzen

Corporaties zijn gehouden om minimaal 90% van de vrijkomende sociale huurwoningen toe te wijzen aan de doelgroep van beleid (EU-norm). Voor 10% van de vrijkomende woningen mag een uitzondering gemaakt worden. Er wordt voorkeur gegeven aan urgent woningzoekenden. De corporatie stelt regels op hoe met deze uitzonderingsregel wordt omgegaan.

Toelichting: passendheid volgens de EU-richtlijnen

Volgens de voorwaarden van de Europese Unie is staatssteun voor corporaties onder meer mogelijk voor de bouw en verhuur van woningen met een maximale huur van € x (prijsspeil jaar). Voorwaarde is wel dat tenminste 90% van de woningen met deze huur wordt toegewezen aan huishoudens met een inkomen onder de € x (prijsspeil jaar).

De prestaties van Bo-Ex zijn:

	2012	2013	2014	2015
Aantal aangegane huurovereenkomsten	1.586	1.492	1.458	1.322
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm	1.495	1.405	1.333	1.230
	94%	94%	91%	93%

bron: CiP 2014, jaarverslag 2015

Corporaties zijn gehouden om vrijkomende woningen toe te wijzen binnen de inkomensgrenzen die de Wet op de Huurtoeslag stelt.

Toelichting: toewijzing volgens de huurtoeslaggrenzen

Het huisvesten van huishoudens met een smalle beurs is de kerntaak van corporaties. Dit komt vooral tot uitdrukking in de wijze waarop de corporatie omgaat met woningtoewijzingen omdat schief wonen niet altijd te beïnvloeden is. Door de inkomensontwikkeling van huurders kan een corporatie niet voorkomen dat een omvangrijk deel van de voorraad wordt bewoond door huishoudens die niet tot de doelgroep van lagere inkomens behoren, die binnen de grenzen van de huurtoeslag vallen. Dit heeft als gevolg dat een aantal mensen te goedkoop woont. Het omgekeerde kan ook het geval zijn: huishoudens met een laag inkomen die eigenlijk in een te dure huurwoning wonen.

De prestaties van Bo-Ex zijn:

	2012	2013	2014	2015
Aantal toewijzingen	1.588	1.446	1.458	1.322
Passend* toegewezen binnen de inkomensgrenzen	1.410	1.205	1.190	1.230
WHT	89%	83%	82%	(93%)

bron: CiP 2014, jaarverslag 2015

- In deze definitie van passend toewijzen wordt het verhuren van dure woningen aan hoge inkomens ook meegeteld. Dit is breder dan de definitie die gehanteerd wordt voor het wettelijk passend toewijzen.
- In 2015 is alleen het aandeel toegewezen binnen de Europeanorm (< € 34.911) geregistreerd.

Activiteitenplan 2012-2016; thema bedienen van de primaire doelgroep, doel 1:

Bo-Ex zorgt voor de betaalbaarheid van haar woningbezit voor onze doelgroepen

Doelstellingen

D1.D3. Bo-Ex zet zich in om op 31 december 2013 in het regionale woonruimteverdelingssysteem een verantwoorde verhouding te hebben tussen inkomen en huurprijs.

De prestaties van Bo-Ex zijn:

	2012	2013	2014	2015
D1.D3. Bo-Ex zet zich in om op 31 december 2013 in het regionale woonruimteverdelings-systeem een verantwoorde verhouding te hebben tussen inkomen en huurprijs.	Wethouders van 16 gemeenten stemden in met de wijziging van de huisvestingsverordening met daarin een voorrangsregeling ' huur naar inkomen'.			

bron: Afsluiting Activiteitenplan 2012-2016

Leegstand en mutatie

De prestaties van Bo-Ex zijn:

	2012	2013	2014	2015
gemiddelde mutatiegraad	8,6%	8,8%	8,6%	8,5%

Bron: jaarverslagen, dVi 2015

Bijzondere verhuringen

De prestaties van Bo-Ex zijn:

Statushouders	2012	2013	2014	2015
ambitie / taakstelling	22	33	51	95 (17% van de taakstelling)
statushouders (aantal mensen) gerealiseerd	36	16	9	84

Bron: jaarverslag 2015, 2014

Jaarverslag 2014:

Gedurende het verslagjaar zijn slechts 9 (=18% van de taakstelling) statushouders door de gemeente aangeboden die allemaal voorzien zijn van huisvesting. De taakstelling is derhalve niet gehaald maar de oorzaak ligt in het beperkte aanbod van statushouders.

De prestaties van Bo-Ex zijn:

Woonurgenten	2012	2013	2014	2015
# verhuurd aan woonurgenten	25	23	22	20
# stadsvernieuwing urgenten	59	78	50	48

bron: jaarverslagen en Afsluiting Activiteitenplan 2012-2016

1b: Betaalbaarheid

Huurprijsbeleid

De opgave / afspraak is:

De corporatie moet minimaal voldoen aan het huurbeleid van de Rijksoverheid.

Toelichting: huurprijsbeleid

De maximale huursomstijging wil zeggen dat de gemiddelde huurprijs van de zelfstandige woningen van een woningcorporatie op 1 juli van dat jaar niet hoger mag zijn dan de gemiddelde huurprijs van de zelfstandige woningen per 30 juni van dat jaar, vermeerderd met de maximale huursomstijging.

Voor de berekening van de gemiddelde huurstijging van de zelfstandige woningen van een corporatie per 1 juli 2011 blijven de volgende huurverhogingen buiten beschouwing:

- de huurverhogingen van geliberaliseerde huurovereenkomsten;
- de huurprijzen van nieuwe verhuringen (eerste verhuring van een woning of opvolgende verhuring bij verhuizing van de huurder);
- de huurverhogingen als gevolg van woningverbetering/renovatie.

Voor de berekening van de gemiddelde huurstijging van de zelfstandige woningen van een corporatie per 1 juli 2012 blijven ook de volgende huurverhogingen buiten beschouwing:

- de huurverhogingen voor huishoudens met een inkomen boven de EU-norm.

De prestaties van Bo-Ex zijn:

	2012	2013	2014	2015
Rijksbeleid: maximale huursomstijging	2,3%	4%	4%	2,5%
gemiddelde huurverhoging corporatie	2,3%	4,1%	4,2%	1,74%
huur als % van maximaal toegestane huur DEAB	69%	66%	68%	75%

bron: CiP 2014, jaarverslagen 2012-2015, dVi 2015

Kernvoorraadbeleid

Activiteitenplan 2012-2016; thema bedienen van de primaire doelgroep, doel 1:

Bo-Ex zorgt voor de betaalbaarheid van haar woningbezit voor onze doelgroepen

Doelstellingen

D1.D1. Op 31 december 2015 heeft Bo-Ex 7.317 zelfstandige woningen beschikbaar met een prijs beneden €664,66 (prijspeil 2012)

D1.D2. Op 31 december 2015 heeft minimaal 70 % van de voorraad zelfstandige woningen van Bo-Ex een huur onder de 2de aftoppingsgrens. Deze woningen zijn – als het inkomen van de bewoner zich daarvoor leent – volledig huurtoeslagtoegankelijk.

D1.D4. Vanaf 1 juli 2013 geven wij kandidaat-huurders inzicht in de relatie tussen hun woonlasten en hun huishoudinkomen. Wij ondersteunen hen bij hun beslissing de woning eventueel te accepteren.

D1.D5. Bo-Ex helpt huurders in hun afweging de woonlasten in overeenstemming te brengen met hun inkomen.

D1.D6. Bo-Ex stimuleert en adviseert bewoners tot energiezuiniger en -besparend woongedrag om het energieverbruik, en daarmee de woonlasten, te beperken.

De prestaties van Bo-Ex zijn:

	2012	2013	2014	2015
D1.D1. Op 31 december 2015 heeft Bo-Ex 7.317 zelfstandige woningen beschikbaar met een prijs beneden €664,66 (prijspeil 2012)				7.636
D1.D2. Op 31 december 2015 heeft minimaal 70% van de voorraad zelfstandige woningen van Bo-Ex een huur onder de 2de aftoppingsgrens. Deze woningen zijn – als het inkomen van de bewoner zich daarvoor leent – volledig huurtoeslagtoegankelijk.				79%

bron: Afsluiting Activiteitenplan 2012-2016

De prestaties van Bo-Ex:

	2012	2013	2014	2015
# goedkope woningen	1.946 (24%)	1.581 (20%)	1.493 (19%)	1.801 (22%)
# betaalbare woningen	4.629 (57%)	4.375 (54%)	4.294 (53%)	4.274 (53%)
# dure woningen <HT	1.285 (16%)	1.787 (22%)	1.781 (22%)	1.508 (19%)
# dure woningen >HT	237 (3%)	338 (4%)	467 (6%)	543 (7%)

Bron: CiP 2012 – 2014, jaarverslag 2015

Overige woonlasten

Activiteitenplan 2012-2016; thema bedienen van de primaire doelgroep, doel 1:

Bo-Ex zorgt voor de betaalbaarheid van haar woningbezit voor onze doelgroepen

Doelstellingen

D1.D4. Vanaf 1 juli 2013 geven wij kandidaat-huurders inzicht in de relatie tussen hun woonlasten en hun huishoudinkomen. Wij ondersteunen hen bij hun beslissing de woning eventueel te accepteren.

D1.D5. Bo-Ex helpt huurders in hun afweging de woonlasten in overeenstemming te brengen met hun inkomen.

D1.D6. Bo-Ex stimuleert en adviseert bewoners tot energiezuiniger en -besparend woongedrag om het energieverbruik, en daarmee de woonlasten, te beperken.

De prestaties van Bo-Ex zijn:

	2012	2013	2014	2015
D1.D4. Vanaf 1 juli 2013 geven wij kandidaat-huurders inzicht in de relatie tussen hun woonlasten en hun huishoudinkomen. Wij ondersteunen hen bij hun beslissing de woning eventueel te accepteren.				
D1.D5. Bo-Ex helpt huurders in hun afweging de woonlasten in overeenstemming te brengen met hun inkomen.				
D1.D6. Bo-Ex stimuleert en adviseert bewoners tot energiezuiniger en -besparend woongedrag om het energieverbruik, en daarmee de woonlasten, te beperken.				

bron: Afsluiting Activiteitenplan 2012-2016

Jaarverslag 2015: 'Opvallend is dat de Bo-Ex Huurwijzer ook dit jaar nog veel van onze collega corporaties inspireert. Regelmatig vraagt men of men een link naar de Bo-Ex Huur Wijzer mag via hun eigen site. Deze vraag beantwoordt Bo-Ex altijd positief, met het verzoek om de bron (namelijk Bo-Ex in samenwerking met het NIBUD) te vermelden.'

Aanpak huurachterstanden en woonfraude

De prestaties van Bo-Ex:

	2012	2013	2014	2015
norm huurachterstand				
huurachterstand (alleen huurwoningen)	2,0%	3,0%	1,1%	2,3%
# ontruimingen totaal	29	63	46	48
# ontruimingen vanwege huurschuld	7	37	18	26
# ontruimingen vanwege woonfraude	17	22	20	13
# ontruimingen vanwege overlast	2	1	3	3
# ontruimingen vanwege hennepsteelt	3	3	5	6

bron: jaarverslagen 2012-2015

Werkwijze Bo-Ex: samenwerking met schuldhulpverlening

Steeds vaker komt het voor dat huurders problemen hebben met het tijdig betalen van de huur. Wanneer zij eenmaal een huurachterstand hebben, blijkt het moeilijk voor hen om de financiën weer op orde te krijgen. Het meest ingrijpende, het ontruimen van de woning na uitspraak door de rechtbank, is een maatregel die voorkomen moet worden. In deze gevallen zoekt Bo-Ex de samenwerking met de buurtteams voor schuldhulpverlening. Doordat de zorg via de buurtteams dichterbij de burger is georganiseerd zullen de buurtteams eerder signalen oppakken van mensen die betalingsproblemen hebben en kunnen zij budgetbegeleiding aanbieden. De buurtteams zullen samen met de corporaties alerter reageren op betalingsachterstanden om oplopen van huurschuld te voorkomen. Als het nodig is wordt er vanuit de buurtteams begeleiding aangeboden waaronder begeleiding bij het orde krijgen van de financiën. Ook kan via de buurtteams de toegang naar de schuldhulpverlening geregeld worden. Naast de inzet van de buurtteams is de afspraak met de gemeente dat in het kader van het project "Voorkom Huisuitzetting!" (VH!) huurders aangemeld kunnen worden voor een intensieve begeleiding teneinde de schuldsituatie en andere problemen op te lossen. Dit gaat meestal om huurders waarvoor reeds een ontruimingsvonnis is uitgesproken.

Oordelen van de visitatiecommissie over huisvesten primaire doelgroep

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2012-2015 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

Prestatieveld huisvesten primaire doelgroep	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
woningtoewijzing en doorstroming	7
betaalbaarheid	8
Oordeel	7,5

Prestatieveld 2: huisvesting van bijzondere doelgroepen

Dit prestatieveld bestaat uit 3 hoofdonderwerpen: ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte, personen met een beperking (lichamelijk, psychisch of verstandelijk) en overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen.

2a: Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte

Huurwoningen in het kader van wonen en zorg

	2012	2013	2014	2015
# huurwoningen	9.334	9.324	9.281	9.241
# woningen voor ouderen	503	503	749	695
# woningen voor gehandicapten			92	92
# nultredewoningen	4.474	4.472	4.470	4.470
# woningen voor GGZ patiënten	60	60	60	60
# eenheden in verzorgingshuizen	113	113	113	113
# woningen voor overige bijzondere groepen	138	138	138	138
# eenheden/woningen in bijzondere woongebouwen	108	108	108	108
# verhuurd aan zorgorganisaties extramuraal	133	133	133	133
# verhuurd aan zorgorganisaties intramuraal	165	165	165	165

Bron: CiP 2012-2014, dVi 2015

Transwijk, Woonzorgcomplex Parc Transwijk

Op 5 september 2013 is het woonzorgcomplex Parc Transwijk door Vecht en IJssel en Bo-Ex officieel en feestelijk geopend. Ondanks het feit dat het complex in oktober 2012 bouwkundig is opgeleverd, is de periode tot aan de officiële opening bewust gebruikt om de bewoners en zorgmedewerkers te laten wennen aan het nieuwe concept en de vele technische (zorg)noviteiten. Stichting Vecht en IJssel heeft de volgende voor haar bestemde ruimten in het pand betrokken:

- 75 appartementen voor lichte extramurale zorg
- 36 intramurale verpleeghuisbedden (zware zorg psychogeriatrisch (PG))
- 10 plaatsen dagverzorging
- 695 m² kantoor voor het stafbureau van Vecht en IJssel

Verder bevinden zich in het pand de volgende eenheden die door Bo-Ex rechtstreeks worden verhuurd.

- 96 huurappartementen
- 473 m² commerciële ruimten
- 77 gebouwde parkeerplaatsen en 36 parkeerplaatsen op het maaiveld

Het gaat in dit programma niet om een traditioneel verzorgingshuis, maar om een flexibel woonzorggebouw "nieuwe stijl". Hierin kan, naar gelang de vraag, verzorgings- en verpleeghuiszorg worden geleverd. Alleen de verpleeghuiszorg ten behoeve van de 36 intramurale PG-plaatsen behoudt de oorspronkelijke kenmerken.

In Parc Transwijk wordt nu al rekening gehouden met nieuwe ontwikkelingen (duurzaamheid, domotica, zorginfrastructuur, voedingsconcepten etc) en zijn bouwkundige aanpassingen eenvoudig uit te voeren. Verder is het project voorzien van een warmte-/koudeopslag (WKO). Deze WKO-installatie zorgt voor de verwarming en koeling van het gehele woonzorggebouw.

2b: Personen met een beperking (lichamelijk, psychisch of verstandelijk)

De prestaties van Bo-Ex zijn:

	2012	2013	2014	2015
afspraken # beschermd wonen plaatsen (jaarlijks te leveren)	35	35	40	41
realisatie # beschermd wonen plaatsen	25	24	22	20

bron: jaarverslag 2014

Dit zijn stedelijk afspraken op basis van de % omvang per corporatie. Bo-Ex moet 17% daarvan beschikbaar stellen. Echter worden er minder (20 in 2015) opgevraagd.

Oplevering in 2012: Leidsche Rijn

Deelgebied Terwijde-Zuid

Blok 7 In november 2012 is dit gebouw, bestaande uit 104 sociale huurwoningen, 470 m² commerciële ruimten en 104 parkeerplaatsen in een stallingsgarage, opgeleverd. In het gebouw zijn vijf woningen voor de stichting Fokus gerealiseerd. Deze woningen worden gehuurd door mensen met een zwaar lichamelijke handicap of beperking.

2c: Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen.

Bo-Ex verhuurt zorgvastgoed aan verschillende partijen:

Lister

De organisatie Lister is gespecialiseerd in beschermende woonvormen. Zij huurt in verschillende wijken in totaal 180 woonruimtes van Bo-Ex voor de huisvesting van mensen die begeleiding nodig hebben. Ook de groep dak-en thuislozen wordt door Lister gehuisvest in woningen op loopafstand van de centrale opvang of een maatschappelijk steunpunt. Beide vormen van huisvesting gaan via de zogenoemde instellingswoningen. Lister huurt, naast nog een paar andere organisaties, van Bo-Ex de meeste instellingswoningen.

Stichting Vecht en IJssel

Voor de huisvesting van psychogeriatrische cliënten en zorgbehoevenden met een Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) indicatie wordt het woon-zorgcomplex Parc Transwijk deels verhuurd aan Stichting Vecht en IJssel. Zij huren/verhuren 39 woningen voor PG-bewoners en 76 voor zorgbehoevenden. Naast deze groep bewoners zijn er ook 96 reguliere huurwoningen.

In Parc Transwijk zijn ook commerciële ruimten gerealiseerd. De grote ruimte, circa 700 m², is verhuurd aan Stichting Vecht en IJssel, die hier haar hoofdkantoor heeft gevestigd. Voor de overige commerciële ruimten zijn er huurovereenkomsten afgesloten met:

- Cabane, Stichting "Het Inloophuis". Inloophuis Utrecht is voor mensen met kanker of een andere ernstige ziekte en hun naasten. Het inloophuis biedt een veilige, gastvrije plaats waar zij welkom zijn voor wat ontspanning, een kop koffie en een praatje met een vrijwilliger of medebezoeker
- Pedicure, Manicure Adriana
- Praktijk voor de Fysiotherapie Eisenhowerlaan
- Aan Vecht en IJssel is in 2014 nog een opslagruimte verhuurd

Vereniging Beter Wonen

Op stedelijk niveau zijn afspraken gemaakt voor het leveren van woningen aan de Vereniging Beter Wonen. Deze vereniging stelt de woningen beschikbaar aan de aangesloten instellingen op het gebied van begeleid wonen. Deelnemende instellingen kunnen cliënten voordragen voor een urgentie, een eenmalige aanbieding of een verzoek doen voor een instellingswoning. Er zijn in 2015, in het kader van Beter Wonen, aan verschillende doelgroepen in totaal 20 woningen beschikbaar gesteld. De wachtlijst bedroeg begin 2015 31 verzoeken. Hierin zaten tevens acht omklapcontracten voor Lister in het kader van het scheiden van wonen en zorg. In 2015 zijn nog drie verzoeken uit 2014 ingewilligd en 17 uit 2015 (inclusief de acht omklapcontracten) Daarnaast heeft Bo-Ex twee kandidaten buiten de wachtlijst om verplaatst, waarbij het ging om situaties waarbij de eerste matching uiteindelijk niet passend bleek. Ook hebben er twee kandidaten een aanbod geweigerd. Bij Beter Wonen gaat het om specifieke situaties, waarbij vaak sprake is van bijzondere voorkeuren. Aangaande de woonwens van kandidaten. Zo heeft de helft van de kandidaten bijvoorbeeld aangegeven niet in Kanaleneiland of Overvecht te willen wonen.

Oordelen van de visitatiecommissie over huisvesting van bijzondere doelgroepen

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2012-2015 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

Prestatieveld huisvesten bijzondere doelgroepen	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
ouderen met specifieke behoeften	7
bewoners met beperkingen	7
overige personen	7
Oordeel	7,0

Prestatieveld 3: Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

Dit prestatieveld bestaat uit 3 hoofdonderwerpen: woningkwaliteit, kwaliteit van de dienstverlening en energie en duurzaamheid.

De visitatiecommissie beoordeelt in ieder geval de ontwikkeling van de prijs-kwaliteitverhouding van het bezit, de ontwikkeling van de uitgaven voor het reguliere onderhoud (klachten, mutatie en planmatig onderhoud) en de prestaties op het gebied van energiemaatregelen en duurzaamheid, zoals het gemiddelde energielabel.

De kwaliteit van de dienstverlening wordt door de visitatiecommissie beoordeeld aan de hand van de KWH-rapportages (of andere normeringen).

Indien er andere afspraken zijn gemaakt, worden deze uiteraard ook door de visitatiecommissie beoordeeld.

3a: Woningkwaliteit

Leeftijd

De prestaties van Bo-Ex zijn:

	2012	2013	2014	2015
vooorlogse woningen	10%	10%	10%	10%
jaren 45-59	8%	8%	8%	8%
jaren 60-70	18%	18%	18%	19%
jaren 70-80	8%	8%	8%	7%
jaren 80-90	31%	31%	31%	31%
jaren 90-00	11%	11%	11%	11%
jaren 00-10	9%	9%	9%	8%
jaren 10-20	6%	6%	6%	6%

bron: CiP 2012 – 2014

Energielabels

De prestaties van Bo-Ex zijn:

	2012	2013	2014	2015
gemiddelde energielabel				
ambitie Energie Index (EI)				
realisatie EI	1,78	1,75	1,72	1,54
AAA				
AA	15%	17%	25%	31%
A				
B				
C				37%
D				
E	29%	27%	27%	19%
F				
G				
zonder label			7%	13%

bron: CiP 2014, Aedes Benchmark 2014, dVi 2015

In 2015 is door de Rijksoverheid het 'Nader voorschrift' ingevoerd. De energieprestatie van een corporatiewoning wordt niet meer met een energielabel aangeduid maar met een energie-index (EI). Met deze EI wordt vervolgens het aantal wws-punten bepaald.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prestaties van Bo-Ex zijn:

	2012	2013	2014	2015
Gem. # punten wws huurwoningen DEAB	147	146	148	145
Gem. # punten wws huurwoningen niet DEAB	195	194	188	161
Gem. # puntprijs huurwoningen DEAB	€2,90	€3,15	€3,36	€3,54
Gem. # puntprijs huurwoningen niet DEAB	€3,89	€3,93	€4,14	€4,60
Gem. huur van maximaal toegestane huur (%) DEAB	69%	66%	68%	75%

Bron: CiP 2012-2014, dVi 2015

De trendbreuk in 2015 wordt veroorzaakt door de aanpassing van het woningwaarderingstelsel per oktober 2015. Een aantal elementen uit de puntenwaardering (woonvorm, woonomgeving, hinderlijke situaties en schaarstepunten) is vervangen door een WOZ-afhankelijk deel. Hierdoor is het gemiddeld aantal punten per woning gedaald en de huur per woningwaarderingpunt en de huur in procenten van maximaal redelijk gestegen.

Onderhoud van de woningen

De prestaties van Bo-Ex zijn:

uitgaven per vhe	2012	2013	2014	2015
klachtenonderhoud	€225	€436	€231	€ 237
mutatieonderhoud	€117	€159	€127	€ 131
planmatig onderhoud	€396	€454	€650	€ 679
totaal onderhoud	€738	€1.049	€1.008	€ 1.047

Bron: CiP 2014, Aedes Benchmark, dVi 2015

3b: Kwaliteit van de dienstverlening

Activiteitenplan 2012-2016; thema invloed van bewoners, doel 1:

Bewoners zijn tevreden met hun invloed op de kwaliteit van de woning, de directe woonomgeving en dienstverlening

Doelstellingen

D1.D1. Eind 2013 kent Bo-Ex de behoeften die leven onder haar huurders.

D1.D2. Vanaf half 2013 optimaliseert Bo-Ex de betrokkenheid en inzet van huurders.

D1.D3. Medio 2014 gebruikt Bo-Ex een bedieningsmodel dat aansluit op de wensen van de huurders en dat past binnen een doelmatige en efficiënte bedrijfsvoering.

D1.D4. In 2015 heeft Bo-Ex op basis van de wensen en behoeften van huurders een bijdrage geleverd aan een schone, hele en veilige woonomgeving.

D1.D5. Bo-Ex continueert haar voornemens in de Krachtwijkenaanpak volgens de vastgestelde Wijkactieprogramma's

De prestaties van Bo-Ex zijn:

	2012	2013	2014	2015
D1.D3. Medio 2014 gebruikt Bo-Ex een bedieningsmodel dat aansluit op de wensen van de huurders en dat past binnen een doelmatige en efficiënte bedrijfsvoering.	De doelstelling is geïmplementeerd. De persoonlijke webpagina Mijn Bo-Ex is vanaf april 2014 actief. Eind 2015 is 42% van de huurders actief op Mijn Bo-Ex. Het bedieningsmodel Mijn Bo-Ex leidde in 2015 tot 1.423 betalingen, 1.400 reparatieverzoeken en 205 huuropzeggingen. Mijn Bo-Ex wordt doorontwikkeld.			
D1.D4. In 2015 heeft Bo-Ex op basis van de wensen en behoeften van huurders een bijdrage geleverd aan een schone, hele en veilige woonomgeving.	De doelstelling is opgenomen in het thema Kwaliteit van de Woningvoorraad, doel 3.			
D1.D5. Bo-Ex continueert haar voornemens in de Krachtwijkenaanpak volgens de vastgestelde Wijkactieprogramma's	Het karakter en het productieprogramma van de per 01-01-2014 gestaakte wijkactieplannen is opgenomen in de reguliere bedrijfsvoering van Bo-Ex.			

bron: Afsluiting Activiteitenplan 2012-2016

Serviceabbonement

Er is een wettelijke verdeling tussen huurder en verhuurder voor onderhoudswerkzaamheden. Bepaalde werkzaamheden moet de verhuurder uitvoeren en voor sommige werkzaamheden zijn bewoners zelf verantwoordelijk. In het laatste geval gaat het om klein dagelijks onderhoud. Bo-Ex biedt haar huurders de mogelijkheid om een serviceabbonement af te sluiten. In dat geval neemt Bo-Ex een groot gedeelte van de onderhoudsverplichting van de huurder over.

De prestaties van Bo-Ex zijn:

	2012	2013	2014	2015
# abonnementen	1.850	1.900	1.800	1.322

Bron: Bo-Ex

De prestaties van Bo-Ex zijn:

	2012	2013	2014	2015
ambitie KWH cijfer				
gerealiseerd KWH cijfer	7,75	7,21	7,36	7,2
- klantwaardering reparaties	8,23	7,86	8,06	7,9
- klantwaardering onderhoud	7,90	7,63	8,39	7,3
- klantwaardering contact	7,74	6,60	6,66	7,4
- klantwaardering nieuwe woning	8,01	7,75	7,50	7,1
- klantwaardering huur opzeggen	7,97	7,77	7,63	7,9
Aedes benchmark huurdersoordeel		C 7,0	B 7,2	
- nieuwe huurders			6,6	
- vertrokken huurders			7,4	
- huurders met reparatieverzoeken			7,4	

bron: jaarverslagen 2012-2015, voorlopige cijfers Aedes Benchmark 2015

3c: Energie en duurzaamheid

In 2013 hebben het Rijk, Aedes, de Woonbond en Vastgoed Belang het **Koepelconvenant Energiebesparing Gebouwde Omgeving** getekend. Hierin is voor de corporaties afgesproken dat in 2021 de corporatiewoningen gemiddeld energielabel B hebben (inspanningsverplichting).

Activiteitenplan 2012-2016; thema kwaliteit woningvoorraad, doel 2:

Bo-Ex realiseert haar energiebesparingsprogramma

Doelstellingen

D2.D1. In 2020 hebben wij onze voorraad naar een gemiddeld energielabel B gebracht. En minimaal label C voor afzonderlijke complexen.

D2. D2. Per jaar ondergaan in deze periode gemiddeld 400 woningen een aanpak waarbij de energie-index wordt verlaagd.

D2.D3. Per jaar realiseert Bo-Ex gemiddeld 700 labelstappen d.m.v. renovatie, sloop/nieuwbouw en verbeteringen die in het planmatig onderhoud worden meegenomen.

D2.D4. Bo-Ex voert haar aandeel in het energiebesparingsproject Kanaleneiland Zuid uit, zoals beschreven in het plan Vooruit in Kanaleneiland Zuid. (KEZ)

D2.D5. Bo-Ex zet zich in voor een energie-neutrale wijk West.

De prestaties van Bo-Ex zijn:

	2012	2013	2014	2015
D2.D1. In 2020 hebben wij onze voorraad naar een gemiddeld energielabel B gebracht. En minimaal label C voor afzonderlijke complexen.	De doelstelling verloopt volgens planning. In 2015 zijn 460 labelstappen gerealiseerd. Daarbij zijn 398 woningen aangepakt / betrokken. Tot en met 2015 zijn 4.123 labelstappen gerealiseerd. Per jaar zijn dat er 825.			
D2. D2. Per jaar ondergaan in deze periode gemiddeld 400 woningen een aanpak waarbij de energie-index wordt verlaagd.				
D2.D3. Per jaar realiseert Bo-Ex gemiddeld 700 labelstappen d.m.v. renovatie, sloop/nieuwbouw en verbeteringen die in het planmatig onderhoud worden meegenomen.				
D2.D4. Bo-Ex voert haar aandeel in het energiebesparingsproject Kanaleneiland Zuid uit, zoals beschreven in het plan Vooruit in Kanaleneiland Zuid.	De doelstelling is aangepast. De aanpassing is dat stadsverwarmingsproject is losgelaten door de gemeente en door Bo-Ex. Het leverde geen energiebesparing op, noch een verlaging van de woonlasten voor de huurders. Bo-Ex blijft zich wel richten op energiebesparing van haar woningbezit en heeft inmiddels 3 projecten opgeleverd.			
D2.D5. Bo-Ex zet zich in voor een energie-neutrale wijk West.	De doelstelling is aangepast. De gemeente heeft dit voornemen volledig losgelaten in de wijk en Bo-Ex daarmee ook.			

bron: Afsluiting Activiteitenplan 2012-2016

De prestaties van Bo-Ex zijn:

	2012	2013	2014	2015
gemiddelde energielabel				

ambitie Energie Index (EI)				
realisatie EI	1,78	1,75	1,72	1,54
AAA				
AA	15%	17%	25%	31%
A				
B				
C				37%
D				
E	29%	27%	27%	19%
F				
G				
zonder label			7%	13%

bron: CiP 2014, Aedes Benchmark 2014, dVi 2015

Oordelen van de visitatiecommissie over kwaliteit van de woningen en woningbeheer

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2012-2015 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

Prestatieveld kwaliteit van de woningen en woningbeheer	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
woningkwaliteit	-
kwaliteit van dienstverlening	7
energie en duurzaamheid	8
Oordeel	7,5

Prestatieveld 4: (Des)investeren in vastgoed

Dit prestatieveld bestaat uit 5 hoofdonderwerpen: nieuwbouw, sloop/samenvoeging, verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud), maatschappelijk vastgoed en verkoop.

4a: Nieuwbouw

Activiteitenplan 2012-2016; thema bedienen van de primaire doelgroep, doel 2:

Bo-Ex levert een bijdrage aan de beschikbaarheid van de woningen van onze doelgroepen

Doelstellingen

D2.D1. Bo-Ex streeft er naar op 31 december 2015 370 nieuwbouw woningen te hebben gebouwd.

D2.D2. Bo-Ex streeft er naar op 31 december 2015 plannen voor 129 woningen in de uitwerkingsfase te hebben gebracht.

In juni 2014 zijn beide doelstellingen naar beneden bijgesteld (Plannen voor 154 woningen zijn geschrapt en een plan voor 109 woningen is in de ijskast gezet).

De prestaties van Bo-Ex zijn:

	2012	2013	2014	2015
D2.D1. Bo-Ex streeft er naar op 31 december 2015 370 nieuwbouw woningen te hebben gebouwd.				245 woningen zijn gerealiseerd. Door de invoering van de verhuurderheffing en door het inklappen van de markt voor koopwoningen heeft Bo-Ex meerdere bouwplannen uitgesteld en/of overgedragen.
D2.D2. Bo-Ex streeft er naar op 31 december 2015 plannen voor 129 woningen in de uitwerkingsfase te hebben gebracht.				82 woningen zijn in de uitwerkingsfase gebracht.

bron: Afsluiting Activiteitenplan 2012-2016

Activiteitenplan 2012-2016; thema kwaliteit woningvoorraad, doel 1:

Bo-Ex realiseert haar bijdrage aan de verbetering van de woningvoorraad in Utrecht, overeenkomstig de ambitie zoals die is verwoord in Bouwen aan de Stad

Doelstellingen

D1.D1. Bo-Ex streeft er naar op 31 december 2015 533 woningen te hebben gerenoveerd en voor 724 woningen de renovatie te hebben gestart, of het plan in de uitwerkingsfase te hebben gebracht.

D1.D2. Bo-Ex streeft er naar op 31 december 2015 81 woningen te hebben gesloopt om plaats te maken voor nieuwbouw.

D1.D3. Op 31 december 2015 blijkt dat Bo-Ex een plan in uitwerking heeft om 174 woningen te slopen en te vervangen door nieuwbouw.

D1.D4. Bo-Ex streeft er naar op 31 december 2015 ongeveer 200 sociale huurwoningen vervangende nieuwbouw te hebben gebouwd en ongeveer 115 vervangende koopwoningen.

De prestaties van Bo-Ex zijn:

	2012	2013	2014	2015
D1.D4. Bo-Ex streeft er naar op 31 december 2015 ongeveer 200 sociale huurwoningen vervangende nieuwbouw te hebben gebouwd en ongeveer 115 vervangende koopwoningen.				
	November 2013: Doelstelling 4 wordt voor het deel Reitdiepstraat verplaatst naar 2017 á 18.			
	De doelstelling voor de 200 huurwoningen is ruimschoots gehaald. Het zijn er 211 geworden. De doelstelling voor de koopwoningen is opgeschort vanwege het inklappen van de markt voor koopwoningen.			

bron: Afsluiting Activiteitenplan 2012-2016

De prestaties van Bo-Ex zijn:

	2012	2013	2014	2015
# nieuwbouw in jaarplan				
# nieuwbouw in MIP 2012-2016				
huur	339	258	74	50
koop	106			
# nieuwbouw in MIP 2013-2022				
huur		46	-	231
koop				60
# nieuwbouw in MIP 2014-2023				
huur			-	8
koop				
# nieuwbouw in MIP 2015-2024				
huur				8
koop				
# nieuwbouw huur realisatie	335	-	-	8
# nieuwbouw overige (niet) woongelegenheden realisatie	212 (parkeer- plaatsen)	-	-	-
# nieuwbouw koop realisatie	-	-	-	-

bron: jaarplannen en jaarverslagen 2012-2015

Oplevering in 2015:

Veemarktterrein, blok J

Door de gemeente Utrecht is Bo-Ex in 2014 verzocht deel te nemen aan de ontwikkeling van blok J. In dit bouwblok zijn 49 woningen ontwikkeld met als randvoorwaarde dat de toekomstige kopers en huurders medezouden worden betrokken bij de ontwikkeling in de vorm van "medeopdrachtgeverschap". Een projectontwikkelaar heeft 41 grondgebonden koopwoningen voor haar rekening gerealiseerd en Bo-Ex acht eengezinswoningen binnen de sociale huur. De realisatie van de woningen is juni 2014 gestart en volgens planning in maart 2015 opgeleverd. Gedurende de ontwikkeling en realisatie zijn de toekomstige kopers en huurders betrokken bij het proces. Alle acht Bo-Ex woningen zijn direct na oplevering verhuurd.

Oplevering in 2012:

Transwijk, Woonzorgcomplex Parc Transwijk

Op 5 september 2013 is het woonzorgcomplex Parc Transwijk door Vecht en IJssel en Bo-Ex officieel en feestelijk geopend. Ondanks het feit dat het complex in oktober 2012 bouwkundig is opgeleverd, is de periode tot aan de officiële opening bewust gebruikt om de bewoners en zorgmedewerkers te laten wennen aan het nieuwe concept en de vele technische (zorg)noviteiten. Stichting Vecht en IJssel heeft de volgende voor haar bestemde ruimten in het pand betrokken:

- 75 appartementen voor lichte extramurale zorg
- 36 intramurale verpleeghuisbedden (zware zorg psychogeriatrisch (PG))
- 10 plaatsen dagverzorging
- 695 m² kantoor voor het stafbureau van Vecht en IJssel

Verder bevinden zich in het pand de volgende eenheden die door Bo-Ex rechtstreeks worden verhuurd.

- 96 huurappartementen
- 473 m² commerciële ruimten
- 77 gebouwde parkeerplaatsen en 36 parkeerplaatsen op het maaiveld

Het gaat in dit programma niet om een traditioneel verzorgingshuis, maar om een flexibel woonzorggebouw "nieuwe stijl". Hierin kan, naar gelang de vraag, verzorgings- en verpleeghuiszorg worden geleverd. Alleen de verpleeghuiszorg ten behoeve van de 36 intramurale PG-plaatsen behoudt de oorspronkelijke kenmerken.

In Parc Transwijk wordt nu al rekening gehouden met nieuwe ontwikkelingen (duurzaamheid, domotica, zorginfrastructuur, voedingsconcepten etc) en zijn bouwkundige aanpassingen eenvoudig uit te voeren. Verder is het project voorzien van een warmte-/koudeopslag (WKO). Deze WKO-installatie zorgt voor de verwarming en koeling van het gehele woonzorggebouw.

Leidsche Rijn

Deelgebied Terwijde-Zuid

Blok 7 In november 2012 is dit gebouw, bestaande uit 104 sociale huurwoningen, 470 m² commerciële ruimten en 104 parkeerplaatsen in een stallingsgarage, opgeleverd. In het gebouw zijn vijf woningen voor de stichting Fokus gerealiseerd. Deze woningen worden gehuurd door mensen met een zwaar lichamelijke handicap of beperking.

Deelgebied Grauwart

Eind 2012 is het tweede woongebouw in Grauwart opgeleverd. Dit gebouw bestaat uit 24 sociale huurwoningen en een stallingsgarage voor 21 auto's. Op eigen terrein zijn nog drie parkeerplaatsen beschikbaar.

4b: Sloop / samenvoeging

Activiteitenplan 2012-2016; thema kwaliteit woningvoorraad, doel 1:

Bo-Ex realiseert haar bijdrage aan de verbetering van de woningvoorraad in Utrecht, overeenkomstig de ambitie zoals die is verwoord in Bouwen aan de Stad

Doelstellingen

D1.D1. Bo-Ex streeft er naar op 31 december 2015 533 woningen te hebben gerenoveerd en voor 724 woningen de renovatie te hebben gestart, of het plan in de uitwerkingsfase te hebben gebracht.

D1.D2. Bo-Ex streeft er naar op 31 december 2015 81 woningen te hebben gesloopt om plaats te maken voor nieuwbouw.

D1.D3. Op 31 december 2015 blijkt dat Bo-Ex een plan in uitwerking heeft om 174 woningen te slopen en te vervangen door nieuwbouw.

D1.D4. Bo-Ex streeft er naar op 31 december 2015 ongeveer 200 sociale huurwoningen vervangende nieuwbouw te hebben gebouwd en ongeveer 115 vervangende koopwoningen.

De prestaties van Bo-Ex zijn:

	2012	2013	2014	2015
D1.D2. Bo-Ex streeft er naar op 31 december 2015 81 woningen te hebben gesloopt om plaats te maken voor nieuwbouw.		November 2013: Doelstelling 2 wordt verplaatst naar 2017 (Reitdiepstraat). De woningen dienen tot die tijd als wisselwoningen.		
D1.D3. Op 31 december 2015 blijkt dat Bo-Ex een plan in uitwerking heeft om 174 woningen te slopen en te vervangen door nieuwbouw.		Het sociaal plan voor de Ivoordreef is in werking en de verhuizingen zijn gestart. De tijdelijke verhuringen gebeuren in eigen beheer. Nog slechts 22 oorspronkelijke huurders moeten uitgeplaatst worden.		

bron: Afsluiting Activiteitenplan 2012-2016

De prestaties van Bo-Ex zijn:

	2012	2013	2014	2015
# ambitie	0	0	0	81
# gesloopte woningen	0	0	0	0

bron:

4c: Verbetering bestaand woningbezit (renovatie / groot onderhoud)

Dit betreft niet het reguliere onderhoud (klachten-, mutatie- en planmatig onderhoud).

Activiteitenplan 2012-2016; thema kwaliteit woningvoorraad, doel 1:

Bo-Ex realiseert haar bijdrage aan de verbetering van de woningvoorraad in Utrecht, overeenkomstig de ambitie zoals die is verwoord in Bouwen aan de Stad

Doelstellingen

D1.D1. Bo-Ex streeft er naar op 31 december 2015 533 woningen te hebben gerenoveerd en voor 724 woningen de renovatie te hebben gestart, of het plan in de uitwerkingsfase te hebben gebracht.

D1.D2. Bo-Ex streeft er naar op 31 december 2015 81 woningen te hebben gesloopt om plaats te maken voor nieuwbouw.

D1.D3. Op 31 december 2015 blijkt dat Bo-Ex een plan in uitwerking heeft om 174 woningen te slopen en te vervangen door nieuwbouw.

D1.D4. Bo-Ex streeft er naar op 31 december 2015 ongeveer 200 sociale huurwoningen vervangende nieuwbouw te hebben gebouwd en ongeveer 115 vervangende koopwoningen.

De prestaties van Bo-Ex zijn:

	2012	2013	2014	2015
D1.D1. Bo-Ex streeft er naar op 31 december 2015 533 woningen te hebben gerenoveerd en voor 724 woningen de renovatie te hebben gestart, of het plan in de uitwerkingsfase te hebben gebracht.		November 2013: Doelstelling 1 staat onder druk en de plannen worden uitgesmeerd over de tijd, ongeveer tot 2020. De doelstelling voor de 533 woningen is bereikt, zelfs met een surplus van 48 woningen (totaal 581 woningen).		

Van de tweede doelstelling, de 724 woningen, zijn er 96 gereed en 613 in uitvoering danwel is de voorbereiding afgerond en starten de werkzaamheden in 2016 en daarna.

bron: Afsluiting Activiteitenplan 2012-2016

4d: Maatschappelijk vastgoed

Jaarverslag 2012:

Com-bo Vastgoedbeheer, afdeling van Bo-Ex, beheert een tiental panden die bestemd zijn voor het huisvesten van bedrijven of instellingen. In de bedrijfsruimten wordt veelal een bedrijf gehuisvest dat een maatschappelijk doel en/of een maatschappelijke functie heeft.

Transwijk, Woonzorgcomplex Parc Transwijk

Op 5 september 2013 is het woonzorgcomplex Parc Transwijk door Vecht en IJssel en Bo-Ex officieel en feestelijk geopend. Ondanks het feit dat het complex in oktober 2012 bouwkundig is opgeleverd, is de periode tot aan de officiële opening bewust gebruikt om de bewoners en zorgmedewerkers te laten wennen aan het nieuwe concept en de vele technische (zorg)noviteiten. Stichting Vecht en IJssel heeft de volgende voor haar bestemde ruimten in het pand betrokken:

- 75 appartementen voor lichte extramurale zorg
- 36 intramurale verpleeghuisbedden (zware zorg psychogeriatrisch (PG))
- 10 plaatsen dagverzorging
- 695 m² kantoor voor het stafbureau van Vecht en IJssel

4e: Verkoop

De prestaties van Bo-Ex zijn:

	2012	2013	2014	2015
ambitie # te verkopen woningen	19	15	35	35
# huurwoningen verkocht	8	15	39	48

bron: CiP 2014, jaarverslag 2015

Oordelen van de visitatiecommissie over (des)investeringen in vastgoed

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2012-2015 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

Prestatieveld (des)investeren in vastgoed	Beoordeling visitatiecommissie
nieuwbouw	7
sloop / samenvoeging	7
verbeteren bestaand bezit	8
maatschappelijk vastgoed	-
verkoop	8
Oordeel	7,5

Prestatieveld 5: Kwaliteit van wijken en buurten

Dit prestatieveld bestaat uit 3 hoofdonderwerpen: leefbaarheid, wijk- en buurtbeheer en aanpak overlast.

5a: Leefbaarheid / wijk- en buurtbeheer / aanpak overlast

Activiteitenplan 2012-2016; thema invloed van bewoners, doel 1:

Bewoners zijn tevreden met hun invloed op de kwaliteit van de woning, de directe woonomgeving en dienstverlening

Doelstellingen

D1.D1. Eind 2013 kent Bo-Ex de behoeften die leven onder haar huurders.

D1.D2. Vanaf half 2013 optimaliseert Bo-Ex de betrokkenheid en inzet van huurders.

D1.D3. Medio 2014 gebruikt Bo-Ex een bedieningsmodel dat aansluit op de wensen van de huurders en dat past binnen een doelmatige en efficiënte bedrijfsvoering.

D1.D4. In 2015 heeft Bo-Ex op basis van de wensen en behoeften van huurders een bijdrage geleverd aan een schone, hele en veilige woonomgeving.

D1.D5. Bo-Ex continueert haar voornemens in de Krachtwijkenaanpak volgens de vastgestelde Wijkactieprogramma's

De prestaties van Bo-Ex zijn:

	2012	2013	2014	2015
D1.D4. In 2015 heeft Bo-Ex op basis van de wensen en behoeften van huurders een bijdrage geleverd aan een schone, hele en veilige woonomgeving.				De doelstelling is opgenomen in het thema Kwaliteit van de Woningvoorraad, doel 3.
D1.D5. Bo-Ex continueert haar voornemens in de Krachtwijkenaanpak volgens de vastgestelde Wijkactieprogramma's				Het karakter en het productieprogramma van de per 01-01-2014 gestaakte wijkactieplannen is opgenomen in de reguliere bedrijfsvoering van Bo-Ex.

bron: Afsluiting Activiteitenplan 2012-2016

De prestaties van Bo-Ex zijn:

	2012	2013	2014	2015
uitgaven leefbaarheid – sociale activiteiten (€/woning)	€958	€1.205	€461	€ 430
uitgaven leefbaarheid – fysieke activiteiten (€/woning)	-	-	€297	€ 234

bron: CiP 2014, 2013, dVi 2015

Complexbeheerders

Het is belangrijk dat er complexbeheerders aanwezig zijn in wijken waar de leefbaarheid onder druk staat. Er zijn drie complexbeheerders actief. Zij hebben een kantoor in de wijken Overvecht, Kanaleneiland en Hoograven. De complexbeheerders zijn aanspreekpunt voor de bewoners. Zij proberen proactief de leefbaarheid te verbeteren. Dagelijkse rondes en direct reageren op bijvoorbeeld vandalisme is onderdeel van hun takenpakket. De kosten van de complexbeheerders worden niet doorberekend aan de huurders, maar komen volledig ten laste van Bo-Ex. Hiermee laat Bo-Ex zien dat de aanpak van leefbaarheid een hoge prioriteit heeft en dat zij bereid is hierin te investeren. De complexbeheerders worden in eerste instantie ingezet in de wijken Kanaleneiland,

Hoograven en Overvecht. In de andere wijken komen zij minder vaak of 'op afroep'. Daarnaast houden zij spreekuur in seniorencomplexen en hebben ze een avondspreekuur in de wijk. Op Kanaleneiland en in Overvecht hebben de complexbeheerders continue aandacht voor de aanpak van zwerfvuil en het schoonhouden van portieken en bergingsgangen. Ook komen zij regelmatig zaken tegen op openbaar grondgebied, zoals grof vuil. Zij maken dan gebruik van de Buiten Beter-app. Via een foto en een korte mededeling komt de melding snel terecht bij de gemeente Utrecht, die de zaken verder oppakt. Verder is er actief toezicht op het plaatsen van schotelantennes. In sommige complexen van Bo-Ex zijn schotels niet toegestaan, in andere complexen kunnen alleen schotels geplaatst worden onder bepaalde voorwaarden. Woonconsulenten pakken bijzondere woonoverlast situaties op met welzijnsorganisatie U-Centraal. De goede samenwerking met de casemanagers van project Woonoverlast zorgt voor goede resultaten bij de aanpak van de woonoverlast. Zo nodig wordt verdere hulpverlening ingeschakeld. Met de bewonerscommissies van herstructureringsprojecten wordt regelmatig een beheeroverleg gehouden. Tijdens dit overleg wordt vooral de leefbaarheid in het complex besproken. Ook houdt de bewonerscommissie toezicht op het nakomen van de met Bo-Ex gemaakte afspraken, zoals die in het sociaal plan zijn vastgelegd. Bepaalde bewoners in deze complexen worden intensief begeleid. Er wordt spreekuur gehouden en bewoners worden regelmatig bezocht. De inhoud van de begeleiding is divers: het aannemen van klachten, het uitleg geven over de procedures, het invullen van formulieren, het slechten van taalbarrières en zo nodig het ondersteunen bij het zoeken naar andere huisvesting.

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 per wijkteam gebeurt op de afdeling Wonen en kent een korte procedure. De aanvragers kunnen hun initiatief zodoende snel uitvoeren.

In 2015 zijn in meer dan 20 complexen activiteiten georganiseerd waarvoor een beroep is gedaan op het leefbaarheidsbudget. Activiteiten waren er allen op gericht de contacten tussen buurt- of complexbewoners 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. Er wordt veel aandacht besteed aan het enthousiasmeren en activeren van huurders om gebruik te maken van dit budget. Daarom attenderen wij nieuwe huurders bij het afsluiten van het huurcontract op dit budget en krijgen zij een brochure over dit onderwerp.

In 2014 ging het hierbij onder meer om de volgende initiatieven:

- Een financiële bijdrage voor de jaarlijkse wijkdag in Lunetten
- Versiering van de hal/ entree en een barbecue op de Henriëttedreef
- Activiteiten rondom de kerstboom op het plein bij het complex Salzburg
- Opknappen van de entrees bij de Dommering- Brandenburchdreef
- Het plaatsen van een bank in de hal van het complex aan de Vrouwjuttehof
- Een buurtbarbecue op het Steven Butendiekplateau
- Een garden party bij het complex aan de Arthur van Schendelstraat
- Maandelijkse activiteiten en workshops en een zomerkunstmarkt in het complex aan de Kruisstraat
- Een dagje uit voor de bewoners van de Vuurscheschans
- Een buurtfeest en aanschaf van kerstviering voor het complex Figaro

Groot Leefbaarheidsbudget

Sinds 2008 opereerde de commissie Budget Grote Initiatieven zelfstandig onder voorzitterschap van Hans Spekman, partijvoorzitter van de PvdA. De commissie bestond verder uit vijf leden, huurders van Bo-Ex behoudens de voorzitter, aangevuld met de coördinator kwaliteitszorg namens Bo-Ex en als secretaris van de commissie. De commissie kon jaarlijks € 150.000,- besteden, aangevuld met het niet besteedde budget uit het voorgaande jaar. Voor 2012 had zij zodoende € 220.000,- beschikbaar. In 2013, na advisering van STOK, besloten om met ingang van 2014 het Groot Leefbaarheidsbudget op te heffen. Daarnaast heeft er een verruiming plaatsgevonden van de bedragen die beschikbaar worden gesteld voor het Klein Leefbaarheidsbudget, afhankelijk van het aantal eenheden in het complex.

Oordelen van de visitatiecommissie over kwaliteit wijken en buurten

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2012-2015 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

Prestatieveld kwaliteit wijken en buurten	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
leefbaarheid /	7
wijk- en buurtbeheer	-
aanpak overlast	7
Oordeel	7,0

6 Overige / andere prestaties

De visitatiemethodiek geeft de ruimte om nog andere maatschappelijke prestaties te beoordelen, die niet onder de eerder 5 genoemde prestatievelden te rangschikken zijn.