



## Volkshuisvestingsverslag 2016

Vastgesteld in de vergadering  
van de Raad van Commissarissen  
19 juni 2017

## Inhoud

Algemene informatie.....	4
Werkgebied, doel .....	4
1. De wettelijke kaders van het Volkshuisvestingsverslag.....	5
Woningwet 2015.....	5
Besluit Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting.....	5
2. Voorwoord .....	6
3. Verslag van de Raad van Commissarissen .....	8
De leidende onderwerpen in 2016.....	8
Governancecode Woningcorporaties 2016 .....	9
4. Ontwikkelingen .....	10
Ondernemingsplan 2016-2020 .....	10
De missie van Bo-Ex .....	11
Prestatieafspraken 2017 – 2020.....	12
Visitatie.....	12
Samenvatting maatschappelijke visitatie Bo-Ex '91 .....	13
5. Betrokkenheid van bewoners .....	16
Huurdersorganisatie STOK .....	16
Overige activiteiten.....	17
Geschillen Adviescommissie .....	18
6. Bijzondere doelgroepen.....	19
7. Betaalbaarheid .....	21
Huren.....	22
Bijeenkomsten huurtoeslag .....	23
8. Beschikbaarheid.....	24
De woningvoorraad .....	25
Nieuwbouw.....	25
Verhuringen.....	26
9. Duurzaamheid .....	29
Investeringsprogramma.....	29
Labelstappen.....	29
Energiebesparingscampagne.....	30
Onderzoek en ontwikkeling .....	30
10. Kwaliteit .....	31
Renovatie .....	31
Veiligheid en gezondheid .....	32
11. Leefbaarheid.....	33
Activiteiten .....	33
12. Organisatie .....	36

13. Governance .....	37
Toetsingskaders .....	37
Interne controle .....	38
Meldregeling voor misstanden.....	38
14. Financiële continuïteit.....	39
Externe toezichthouders.....	39
Financieel beheer.....	40
Jaarresultaat 2016.....	41
15. Verbindingen .....	42

## Algemene informatie

Naam:	: Stichting Bo-Ex '91
Gevestigd	: Utrecht
Kantooradres	: Jan Cornelisz Maylaan 18 3526 GV Utrecht
Postadres	: Postbus 3151 3502 GD Utrecht
E-mailadres	: stichting@boex.nl
Website	: www.boex.nl
Datum oprichting	: 28 juni 1907
Koninklijk Besluit toelating	: nr 501 d.d. 25 juli 1907
Inschrijving Kamer van Koophandel en Fabrieken te Utrecht	
Stichtingsregister	: S 181228
Handelsregister	: H 30002710
Statuten d.d.	: 17 november 2016
Woningvoorraad ultimo 2016:	: 10.173 verhuureenheden, waarvan 8.998 woningen

### Werkgebied, doel

#### Statuten artikel 3:

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

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

Bo-Ex wordt bestuurd door een eenhoofdig Bestuur. Het interne toezicht wordt uitgeoefend door een Raad van Commissarissen. Deze Raad heeft minimaal 5 en maximaal 7 leden. Anno 2016 heeft de Raad van Commissarissen 5 leden.

# 1. De wettelijke kaders van het Volkshuisvestingsverslag

## Woningwet 2015

### Artikel 36a

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

## Besluit Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting

### Artikel 32

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

### Toelichting uit BTIV, paragraaf 4.3

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

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

## 2. Voorwoord

Halverwege 2015 is de nieuwe Woningwet en het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting van kracht geworden. Voor de woningcorporaties bracht dit grote wijzigingen met zich mee. Zoals dat werd voorzien leverde de implementatie van alle vereisten uit deze nieuwe wet- en regelgeving erg veel werkzaamheden op. En “tijdens de verbouwing ging de verhuur gewoon door”. Dit zorgde er, naast nog andere zaken, voor dat 2016 een erg hectisch jaar was.

De gehele *Governancestructuur*, met statuten en reglementen, is volledig herzien en opnieuw opgezet. Door de Raad van Commissarissen werd onder andere een auditcommissie en een remuneratiecommissie ingesteld. De statuten en het Reglement financieel beleid en beheer behoeften goedkeuring van de Autoriteit woningcorporaties. Deze is ook verkregen.

Een andere belangrijk verplichting uit de Woningwet is de *scheiding* tussen het sociale bezit (DAEB) en het commerciële bezit (niet DAEB). De scheiding tussen deze twee “takken” dient met ingang van 2018 in de administratie te zijn verwerkt. De woningcorporatie moest een concept scheidingsplan aanbieden aan de gemeente(n) waar de woningcorporatie bezit heeft en aan de huurdersorganisatie(s). Deze konden daarop hun zienswijze kenbaar maken. We hebben ons scheidingsplan voorgelegd aan de gemeenten Utrecht en Nieuwegein en aan onze huurdersorganisatie STOK. Alle drie hebben een positieve zienswijze gegeven op het plan. Daarna is het concept plan, samen met de prognose-informatie, ingediend bij de Autoriteit.

Een ander belangrijk en zeer omvangrijk onderwerp was de *waardering* van onroerende zaken in exploitatie tegen marktwaarde in verhuurde staat. Pas laat in het jaar (begin december) is het definitieve Handboek Modelmatig Waarderen Marktwaarde door het ministerie beschikbaar gesteld. Daarna zijn in een korte tijd door externe taxateurs de noodzakelijke taxaties verricht. Met betrekking tot de verwerking van vergelijkende cijfers in de Jaarrekening zijn zelfs pas in februari 2017 nadere voorschriften gekomen. De tijdsdruk voor het opstellen van de jaarrekening was mede hierdoor erg groot.

In 2016 is een nieuw *Ondernemingsplan 2016 – 2020, “Thuis geven”* vastgesteld. Dit is volledig afgestemd op de nieuwe Woningwet, de Woonvisie van de gemeente Utrecht en de gemaakte Prestatieafspraken. In dit plan worden themagewijs onze doelen en doelstellingen voor de middellange toekomst benoemd. Betaalbaarheid heeft in dit plan de hoogste prioriteit, op de voet gevolgd door Beschikbaarheid en Duurzaamheid. Deze prioritering wordt gedeeld door onze huurdersorganisatie STOK en de gemeente Utrecht. Met onder andere deze belanghebbenden zijn gesprekken gevoerd die waardevolle inzichten gaven voor het opstellen van “Thuis geven”.

Een andere bijzondere activiteit was de *visitatie*. In de Woningwet zijn de woningcorporaties verplicht om iedere vier jaar een visitatie uit te voeren. Overigens was dit voor ons al de derde visitatie. In december heeft de visitatiecommissie haar rapport uitgebracht. Met gepaste blijdschap en trots hebben we kennis genomen van de inhoud van het visitatierapport. De resultaten zoals die zijn weergegeven in het visitatierapport stemmen tot tevredenheid en zijn een compliment aan alle medewerkers van Bo-Ex.

Betrouwbaar, sociaal en betrokken zijn de belangrijkste kernwaarden die de belanghebbenden ons toe dichtten. Deze kernwaarden komen, volgens de commissie, terug in vrijwel alle gesprekken die zijn gevoerd. Dit doet ons nog meer plezier dan de mooie cijferlijst. Het sluit goed aan bij de wijze waarop we onze missie willen realiseren en de kernwaarden die we zelf hanteren.

Eind november 2016 zijn aanvullende *Prestatieafspraken*, in de vorm van een Addendum, gemaakt met de huurdersorganisatie STOK en de gemeente Utrecht. De belangrijkste afspraak is een experiment met betrekking tot (tijdelijke) huurverlaging voor huurders met een huur boven de aftoppingsgrenzen en een relatief laag inkomen. Deze afspraak die ook bij de andere woningcorporaties in Utrecht is gemaakt wordt in 2017 verder uitgewerkt. Met deze afspraak is nogmaals de prioritering van de Betaalbaarheid onderstreept. Een andere belangrijke afspraak was dat we ons zullen inzetten voor een energieneutrale woningvoorraad in 2030.

Eind december 2015 is een nieuw *automatiseringssysteem* ingevoerd. Ondanks een, in onze ogen, goede voorbereiding is de implementatie tegengevallen. Gecombineerd met personele tegenslagen is erg veel werk verzet om dit in goede banen te leiden. De werkdruk voor medewerkers werd hierdoor nog verder verhoogd. Onze medewerkers hebben hierbij een grote inzet en doorzettingsvermogen getoond. En dat is van grote waarde gebleken.

De heer Johan Klinkenberg meldde begin 2016 dat hij per 1 maart 2017 met pensioen zou gaan. De Raad moest voor eerst in 33 jaar op zoek naar een opvolgend Bestuur. De Raad deed dat op basis van een proces waarbij de gemeente en huurdersorganisatie bij het profiel; en de OR met het managementteam en zichzelf als geheel bij de selectie betrokken waren. In november 2016 werd ik op grond daarvan voorgedragen aan de Autoriteit woningcorporaties als zijnde Johans opvolger. Per 1 februari 2017 ben ik in dienst als directeur en tijdens de vergadering van de Raad van Commissarissen van 20 februari 2017 ben ik met ingang van 1 maart 2017 benoemd als het Bestuur.

2016 gaat de boeken in als een heel bijzonder jaar met een zeer grote werkdruk door alle zaken die speelden en waarvan hiervoor een indruk is gegeven. Aan het einde van het jaar kunnen we tevreden terugkijken. Alle “klussen” zijn geklaard en Bo-Ex ligt goed op koers waarvoor we waardering krijgen van onze belanghouders en belanghebbenden!

Marije Eleveld  
Het Bestuur

### 3. Verslag van de Raad van Commissarissen

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

#### De leidende onderwerpen in 2016

Naast de normale bedrijfsvoering en de planontwikkeling voor de woningvoorraad, stond 2016 in het teken van de implementatie van de (nieuwe) Woningwet, de actualisatie van de Prestatieafspraken met de gemeente Utrecht, het nieuwe Ondernemingsplan en de werving en selectie van een opvolgende Bestuurder. Daarnaast is een vijfde commissaris geworven en heeft de Raad opdracht gegeven voor de maatschappelijke visitatie. In 2016 heeft de Raad tien vergaderingen met het Bestuur gevoerd.

Op het gebied van normale bedrijfsvoering heeft de Raad in ernstige bewoordingen haar ongerustheid uitgesproken over de gevolgen van het nieuwe bedrijfsautomatiseringssysteem. Na de omschakeling in december 2015 van het vorige naar het huidige automatiseringssysteem bleken de rapportagemogelijkheden lastig tot stand te brengen. Hoewel de verantwoordingsinformatie naar de wetgever goed opgeleverd kon worden, bleken de perioderapportages lastig leverbaar en onder de maat. Het Bestuur is hier op aangesproken en de Raad heeft de controlerend accountant opdracht gegeven om de kwaliteit van de informatie te toetsen. Het resultaat hieruit was dat de stuur- en verantwoordingsinformatie correct is en verbetering is ingezet, maar ook dat de totstandkoming bewerkelijk dus foutgevoelig is. Het Bestuur zal de perioderapportages blijvend verbeteren.

De implementatie van de Woningwet heeft voor ons meerdere uitwerkingsrichtingen. Enerzijds was het het aangrijpingspunt om toetsingskaders als zodanig te benoemen en opnieuw te formuleren: nieuwe statuten, nieuwe reglementen; en om losse beleidsdocumenten te actualiseren en bundelen. De Raad heeft uitvoerig deelgenomen aan de uitwerkingen van de implementatie. Meerdere themavergaderingen zijn hier aan gewijd. Een van de uitwerkingen is de benoeming van de

Auditcommissie per 29 juni 2016. Andere, meer op de Bestuur- en toezichtstructuur gerichte uitwerkingen zijn te vinden in wat binnen Bo-Ex de Ordner Toetsingskaders is gaan heten. Het vormt het geheel van beleidsuitspraken die de gewenste borging en ontwikkeling beschrijven en waaraan nieuwe ontwikkelingen worden getoetst door zowel het Bestuur als door de Raad.

Tijdens de bespreking van het concept ondernemingsplan, 20 april 2016, sprak de Raad de wens uit om de eigen visie van Bo-Ex meer te benadrukken. Op enkele terreinen liggen die anders dan de wetgever en de gemeente stellen. Dat mag dan duidelijk blijken. Net zoals dat duidelijk mag zijn voor wie Bo-Ex staat en ook: voor wie niet meer. In het verlengde hiervan: de Raad betoogde de positie van de huurder en diens betrokkenheid bij beleid nadrukkelijk in het Ondernemingsplan 'Thuis geven' te laten zien.

Het Bestuur, de heer Johan Klinkenberg, heeft aangegeven per 1 maart 2017 met pensioen te gaan en zijn functie beschikbaar te stellen. Na de selectie van een werving- en selectiebureau heeft de Raad de profielschets vastgesteld na interviews met de wethouder Wonen van Utrecht, de STOK, het managementteam en de Ondernemingsraad. De openbare werving startte op 1 juli 2016 en 53 kandidaten reageerden. Via een voorselectie door het werving- en selectiebureau zijn 16 kandidaten beoordeeld door de voltallige Raad.

De 6 kandidaten die daaruit overbleven spraken met het management en een afvaardiging van de Ondernemingsraad onder begeleiding van de selectiecommissie van de Raad. Op basis daarvan heeft de voltallige Raad drie kandidaten uitgenodigd voor het definitieve sollicitatiegesprek.

Unaniem heeft de Raad besloten om mevrouw drs. Marije Eleveld RA voor te dragen aan de Autoriteit woningcorporaties (Aw) als zijnde de beoogd opvolger van Johan Klinkenberg. Op 8 december



2016 verleende de Aw haar positieve zienswijze over de geschiktheid en betrouwbaarheid van mevrouw Eleveld. In de RvC-vergadering van 20 februari 2017 is mevrouw Eleveld per 1 maart 2017 benoemd als het Bestuur van Stichting Bo-Ex '91.

Eind 2015 startte de openbare werving van het vijfde lid van de Raad. Gezocht werd naar een bedrijfskundige uit het vakgebied zorg & welzijn met affiniteit voor uitvoeringsvraagstukken. De reden voor dit vakgebied zit hem in de volume dat Bo-Ex heeft aan zorg & welzijn -gerelateerd woningbezit en om politieke ontwikkelingen voor die sector vroegtijdig te signaleren.

De werving voor de vacature binnen de Raad van Commissarissen leidde tot 56 kandidaten. De Raad heeft besloten om mevrouw drs. A.J. (José) van Vliet-Eppinga voor te dragen aan de Autoriteit woningcorporaties als lid voor de Raad van Commissarissen. Op 25 april 2016 ontvingen mevrouw Van Vliet en de Raad de positieve

zienswijze van de Aw. De benoeming vond plaats in de RvC-vergadering van 26 april 2016, met ingang van 27 april 2016.

In de tweede helft van 2016 onderging Bo-Ex haar derde maatschappelijke visitatie. De uitkomsten die de commissie heeft gerapporteerd vinden we heel positief. Het sterkt ons vertrouwen dat we een juiste koers varen die door onze belanghouders wordt gewaardeerd. De verbeter- en aandachtspunten zijn in januari 2017 besproken met de geïnterviewde belanghouders tijdens een gezamenlijke bijeenkomst. De bijeenkomst en de conclusies vormen een aanmoediging om verbeteringen door te voeren.

Verspreid over het jaar heeft de Raad, al dan niet in een afvaardiging, geplande gesprekken gevoerd met de wethouder Wonen van Utrecht, met STOK en met de Ondernemingsraad buiten aanwezigheid van het Bestuur.

**De Auditcommissie** is op 29 juni 2016 benoemd en is daarna tweemaal in vergadering geweest met het Bestuur, de manager Financiën en de Businesscontroller. Aan de orde kwamen de kwaliteit van de perioderapportages; ontwikkelings- en investeringsvoorstellen voor nieuwbouw, renovaties en duurzaamheid; het reglement financieel beleid & beheer; het controleprotocol van Bo-Ex; het controleplan 2016 van de accountant; het Jaarplan 2017 met daarin opgenomen de meerjarenbegroting; en tot slot de werving van de opvolgende accountant (het kantoor).

### Governancecode Woningcorporaties 2016

In haar vergadering van 22 september 2015 hebben de Raad en het Bestuur verklaard de Governancecode zonder uitzondering te hanteren. De aanpassing daarvan per november 2016, betreffende de benoemingstermijn van de accountant van 8 naar 10 jaar, doet daar niets aan af. Hantering van de Governancecode leidt er toe dat met ingang van controlejaar 2017 de dienstverlening van accountantskantoor KPMG wordt beëindigd. Ten aanzien van artikel 3.9 van de Governancecode, stond wegens de ophanden zijnde pensionering van het Bestuur het beoordelingsgesprek niet in het licht van diens functioneren, maar in het licht van kennisoverdracht.

Utrecht, 19 juni 2017,

Raad van Commissarissen:

Hr. Drs. J. de Leeuw MBA,

Hr. E. Meijerman,

Hr. Drs. C. Veldhuysen,

Mw. Drs. H. van Duin

Mw. Drs. J. van Vliet - Eppinga.

## 4. Ontwikkelingen

In de miljoenennota's van 2015 en 2016 werd de voortgaande noodzaak van hervorming van de woningmarkt benadrukt. Tegelijk zien we op lokaal niveau bij de gemeente een toenemende zorg om de betaalbaarheid van het wonen en om toenemende segregatie. Aan corporaties is bij de Prestatieafspraken dan ook gevraagd om een gematigde huurontwikkeling en terughoudend beleid met betrekking tot verkoop en liberalisatie, juist in de 'betere' wijken. De zorg om betaalbaarheid heeft onder andere geleid tot een pilot huurmatiging (zie onder betaalbaarheid), waarbij huren, gelet op het inkomen van de huurder, worden verlaagd. De richting van het Rijk kent daarmee tegenstrijdigheden met die van de gemeente. Zolang woningcorporaties over voldoende middelen beschikken die niet in andere doelen moeten worden belegd, kan huurmatiging – en zelfs verlaging – worden gedragen. De vraag is wel hoe lang deze tegengestelde beleidsrichtingen, die ook een sterk financiële component hebben, voor Bo-Ex in één bedrijfsvoering vol te houden is. De komende kabinetsformatie zal daar mogelijk meer duidelijkheid over verschaffen

### Ondernemingsplan 2016-2020

#### De totstandkoming

In het voorjaar van 2016 is het Ondernemingsplan 2016-2020 uitgeschreven, ondersteund door veel financiële scenario's en gegeven de (nieuwe) Prestatieafspraken met de gemeente Utrecht. Beide documenten werden gelijktijdig en parallel ontwikkeld, de Prestatieafspraken zijn zodoende ingebed in het Ondernemingsplan.

#### De vaststelling

In de themabijeenkomst van 20 april 2016 heeft de Raad van Commissarissen haar taken als klankbord en raadgever genomen. Het concept van het Ondernemingsplan is volledig doorgenomen en besproken. Het Bestuur heeft de adviezen en suggesties gewogen, aanvullende financiële scenario's doorgerekend. Het Ondernemingsplan 'Thuis Geven' is op 21 juni 2016 door de Raad vastgesteld hangende het advies van huurdersorganisatie STOK.

Dat positief advies is op 21 oktober 2016 binnengekomen, voorzien van aanvullende suggesties. De suggesties hebben niet geleid tot aanpassing van het Ondernemingsplan. De motivering daarvoor is als volgt:

De STOK geeft aan dat zij er ook is voor de huurders uit de hogere inkomensgroepen, wat "soms zal schuren met de prioriteit die Bo-Ex legt". STOK vindt dat Bo-Ex niet alleen betaalbare woningen moet aanbieden aan mensen met lage inkomens maar ook aan anderen die niet zelfstandig in huisvesting kunnen voorzien. Bo-Ex heeft in haar missie gekozen om werkzaam te zijn voor de

doelgroep van beleid zoals vastgelegd in de Woningwet. Dat is een heldere keuze. Bo-Ex is er niet voor huishoudens met hogere inkomens. De uitzondering hierop wordt gevormd door de voorraad van 230 niet-DAEB woningen. De STOK geeft hierbij aan af te willen van de inkomensafhankelijke huurverhoging. Zij constateert dat Bo-Ex een ander standpunt heeft en dat deze discussie dus elk jaar zal terugkomen. Zoals bij het vorige punt is onze missie hier ook leidend in. Dit is geen aanleiding om het Ondernemingsplan aan te passen.

De STOK wijst af dat Bo-Ex extra marges aanhoudt bij het financiële beleid. Dit heeft betrekking op de eigen normering met de veiligheids- en signaleringsgrenzen. Ook dit standpunt is geen reden om het Ondernemingsplan aan te passen. Het is noodzakelijk om met dergelijke marges te werken zodat de financiële continuïteit gewaarborgd is. In het Addendum Prestatieafspraken 2017 – 2020 is deze interne normering "erkend" en vastgelegd. De STOK heeft op 23 november dit Addendum mede ondertekend.

## De missie van Bo-Ex

De formulering van de missie van Bo-Ex is gebaseerd op een aantal keuzes:

- Bo-Ex is er voor de laagste inkomens (tot € 35.739 prijspeil 2016). In bijzondere gevallen huisvesten we ook hogere inkomens, bijvoorbeeld omdat een fysieke beperking huisvesting in een reguliere markt woning onmogelijk maakt.
- Bo-Ex levert woningen met een passende prijs in relatie tot kwaliteit én inkomen.
- Bo-Ex staat voor een kwaliteit van haar woningbezit die past bij haar taak. Dat betekent een kwaliteit die goed wonen mogelijk maakt, zonder daarin te overdrijven.

- Bo-Ex stuurt binnen haar beïnvloedingsfeer op lage energielasten voor bewoners. Hiermee kunnen de totale woonlasten worden beperkt.
- Bo-Ex pleegt haar inzet in samenspraak met haar belangrijkste belanghouders: onze huurders en de gemeente Utrecht.

### De missie van Bo-Ex luidt:

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

## De uitwerking

De inhoudsopgave van het Ondernemingsplan 2016-2020 toont hoe we de Prestatieafspraken, de Woningwet en onze missie incorporeren.

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

11	Financiële continuïteit	Om onze DAEB en niet-DAEB activiteiten te kunnen verwezenlijken zorgen wij ervoor dat er voldoende financiële middelen beschikbaar zijn.
----	-------------------------	--

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

## Prestatieafspraken 2017 – 2020

Begin maart 2016 zijn de Prestatieafspraken 2016 – 2019 door de gemeente Utrecht en Bo-Ex getekend. Onze huurdersorganisatie STOK heeft hier van afgezien. Zij waren van mening dat zij in het proces van de totstandkoming van de afspraken niet een volwaardige rol kon vervullen. Over de inhoud van deze Prestatieafspraken hebben we in het jaarverslag over 2015 verslag gedaan.

De Woningwet schrijft voor dat het maken van Prestatieafspraken een jaarlijks terugkerend proces is. De gemeente Utrecht, onze huurdersorganisatie STOK en Bo-Ex hebben daarom in 2016 overleg gevoerd over aanvullende afspraken. Dit proces is succesvol afgerond met de ondertekening door deze drie partijen van het "Addendum Prestatieafspraken 2017 – 2020" op 23 november 2016.

In hoofdlijn zijn de volgende aanvullende afspraken gemaakt:

- De grenzen die Bo-Ex aanhoudt om een verantwoord financieel beleid te voeren zijn vastgelegd.
- De opbrengst van de inkomensafhankelijke huurverhoging wordt bestemd voor de realisatie van het productieprogramma zoals dat is opgenomen in het Addendum.
- Voor huurders met een huur boven de aftoppingsgrenzen en een relatief laag inkomen gaat een experiment opgezet worden voor een (tijdelijke) huurverlaging.
- Bo-Ex zet zich in om de voorraad sociale huurwoningen en het aandeel kernvoorraad daarbinnen te laten groeien.
- In het kader van de energie neutrale stad Utrecht zal Bo-Ex zich inzetten om in 2030 te beschikken over een energie neutrale woningvoorraad. Vastgelegd is dat Bo-Ex hiervoor budgetten heeft gereserveerd in haar financiële meerjarenbegroting.

## Visitatie

In de Woningwet is vastgelegd dat woningcorporaties zich iedere vier jaar moeten laten visiteren. Bij een dergelijke visitatie moet een onderzoek worden verricht naar de resultaten van de werkzaamheden, zowel uit het oogpunt van het belang van de volkshuisvesting als van het maatschappelijke belang van die werkzaamheden, en de wijze waarop de belanghebbenden in de gelegenheid zijn gesteld invloed uit te oefenen op het beleid en op de kwaliteit van de governance.

In de Governancecode woningcorporaties 2015 zijn een (beperkt) aantal voorwaarden aan de visitatie gesteld. Zo moet het visitatierapport op de website worden geplaatst, samen met een reactie daarop van het Bestuur en de Raad van Commissarissen. Het rapport moet worden besproken met de huurdersorganisatie en het college van B&W van de gemeente als belanghebbenden.

Na het voeren van selectiegesprekken met een drietal bureaus is besloten om de opdracht te verstrekken aan het bureau Cognitum uit Zeist. De visitatiecommissie fungeerde onder voorzitterschap van Peter Boelhauer. Zijn twee collega-visitatoren waren Lex Mellink en Jan Wachtmeester.

Aanvullend op het uitgebreid documentenonderzoek sprak de visitatiecommissie met de wethouder

Wonen en diens ambtelijke staf. Uiteraard is de huurdersorganisatie STOK geïnterviewd en leden van een aantal bewonerscommissies. Daarnaast is met de Raad van Commissarissen gesproken, met de Ondernemingsraad, met het management en met het Bestuur. Ook een gevarieerde groep medewerkers is geïnterviewd. Tot slot zijn gesprekken gevoerd met de bestuurders van de collega-corporaties die in het Utrechtse werkzaam zijn en met bestuurders van de zorg- en welzijnsinstellingen die woon-, leef- en werkruimten van Bo-Ex afnemen.

#### De resultaten en de terugkoppeling

De resultaten zoals die zijn weergegeven in het visitatierapport stemmen tot tevredenheid en zijn een compliment voor alle medewerkers. Betrouwbaar, sociaal en betrokken zijn de belangrijkste kernwaarden die de belanghebbenden

Op verzoek van Bo-Ex heeft de visitatiecommissie het visitatierapport samengevat. Deze is hierna onverkort overgenomen.

### Samenvatting maatschappelijke visitatie Bo-Ex '91

Volgens de visitatiemethodiek 5.0 is Bo-Ex beoordeeld vanuit vier perspectieven: het presteren naar opgaven en ambities, het presteren volgens belanghebbenden, het presteren naar vermogen en de governance. Elk onderdeel bestaat uit verschillende onderwerpen die door de visitatiecommissie beoordeeld zijn. De oordelen zijn tot stand gekomen door het bestuderen van vele documenten en door het spreken met vele belanghebbenden van Bo-Ex. Het volledig rapport met alle bijlagen is voor iedereen in te zien op [www.visitaties.nl](http://www.visitaties.nl)

#### Bo-Ex is betrouwbaar, sociaal en betrokken

Betrouwbaar, sociaal en betrokken, dat zijn de belangrijkste kernwaarden die de belanghebbenden noemen wanneer zij aan Bo-Ex denken. Dit kwam 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. 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.

ons toe dichtten. Dit doet ons nog meer plezier dan de mooie cijferlijst. Ook met de leer- en verbeterpunten zijn we content. Die bieden richting om serieus door te ontwikkelen.

Op 18 januari 2017 zijn de resultaten uit het visitatierapport plenair besproken met de geïnterviewden. Onder leiding van de voorzitter van de visitatiecommissie is nader ingegaan op de leer- en verbeterpunten voor Bo-Ex. Dat werd een geanimeerd en open gesprek waarin zaken als huurdersinvloed en de communicatie met onze huurders de boventoon voerden.

In de Bestuurlijke reactie op het visitatierapport hebben de Raad van Commissarissen en het Bestuur een korte beschouwing gegeven op de inhoud van het rapport. Zie onze website.

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. Ook de communicatie met Bo-Ex medewerkers wordt als vriendelijk en plezierig ervaren. 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 bij ingewikkelde vraagstukken en ook het werk dat door derden wordt uitgevoerd zou volgens sommige huurders door Bo-Ex beter gecontroleerd dienen te worden.

De visitatiecommissie heeft via het Reputatie Quotiënt Model het algemene beeld dat de belanghebbenden hebben van Bo-Ex vastgesteld. De score van een 8 geeft aan dat Bo-Ex een goede reputatie heeft. Hoog zijn de scores voor financiële performance (7,9) en voor maatschappelijke betrokkenheid (7,9). Overigens maakt dit model geen formeel onderdeel uit van de visitatiemethodiek, maar biedt het Bo-Ex extra informatie.

### Geen woorden maar daden

Bo-Ex kenmerkt zich door een no-nonsense cultuur en is wars van borstklopperij. Niet de publiciteit of de beeldvorming van de corporatie tellen, maar de werkelijke prestaties zijn doorslaggevend. Hierdoor bestaat bij sommigen geheel onterecht het beeld dat Bo-Ex saai en weinig innovatief is. Dat Bo-Ex niet door eenieder 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. Een tweede verklaring is het feit dat Bo-Ex haar innovaties niet breed uitvent terwijl er vele zijn gerealiseerd, zoals bijvoorbeeld de Huurwijzer die zelfs landelijke navolging kreeg.

Naar het oordeel van de visitatiecommissie zou Bo-Ex kunnen overwegen om aan haar toekomstige innovaties en prestaties meer ruchtbaarheid te geven. Dit vergroot immers de trots en de werkvreugde van het personeel en komt ten goede aan de beeldvorming in de stad.

### Bedrijfsvoering en financiële positie zijn dik in orde

Bo-Ex vaart scherp aan de wind en zet haar vermogen op een verantwoorde wijze in voor de Utrechtse volkshuisvesting. Er is een indrukwekkend renovatieprogramma uitgevoerd en daar waar de financiële middelen dat mogelijk maakten, zijn er eveneens woningen via nieuwbouw toegevoegd.

Ook het financieel beheer krijgt veel aandacht. Bo-Ex heeft een eigen normeringssysteem ontwikkeld, waarbij buffers worden aangehouden ten opzichte van de externe toezichtnormen. 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, Efficiënter en Slimmer en dat door Bo-Ex in 2013 is ingezet. Mede hierdoor komen de netto bedrijfslasten van Bo-Ex aanmerkelijk lager uit in vergelijking met de referentiecorporaties. Wel kennen de geringe beheerkosten ook een risico. Zo ligt er 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. De gehele beleidscyclus is via het meerjarenplan, de jaarplannen, de kwartaalrapportages en het risico-managementsysteem 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 visitatiecommissie concludeert 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 het management van Bo-Ex nog wel op zoek naar de optimale rolverdeling. Dit zal ongetwijfeld zijn beslag krijgen, wanneer de nieuwe Bestuurder begin 2017 het roer van de huidige Bestuurder overneemt.

### Verbeter- en aandachtspunten

De visitatiecommissie heeft 11 mogelijke verbeterpunten aan Bo-Ex meegegeven:

1. Er kan meer ruchtbaarheid worden gegeven aan (beleids)innovaties en successen kunnen meer worden gevierd en uitgedragen.
2. Bij overleg met de gemeente en andere partners kan Bo-Ex de partners eerder bij de inhoud betrekken.
3. Huurders kunnen sneller / frequenter over hun klacht / vraag geïnformeerd worden.
4. De huurdersvertegenwoordiging kan eerder in het beleidsproces worden betrokken en ruimer geïnformeerd worden.
5. Het personeelsbestand vergrijsst.
6. 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.
7. 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).
8. De rolverdeling tussen het Bestuur en de Raad van Commissarissen kan specifiekere worden ingevuld.
9. De moeizame relatie met een deel van de huurdersvertegenwoordiging (STOK-bestuur) vraagt om een oplossing.
10. De cultuur van fouten mogen maken, eigen initiatief tonen en resultaatgericht werken die recent is ingezet verder over de organisatie verspreiden.
11. Het tegengaan van de 'eilandjescultuur' bij de bedrijfsafdelingen en de bevordering van het keten denken binnen de organisatie.

Cijfermatige beoordeling

In de visitatiemethodiek wordt de beoordeling zowel in tekst als in cijfers weergegeven. De scores van Bo-Ex op de verschillende perspectieven zijn:

Presteren naar opgaven en ambities	7,5
Presteren volgens belanghebbenden	7,2
Presteren naar vermogen	7,3
Governance	7,1

Korte inhoudelijke toelichting op de cijfers:

Presteren naar Opgaven en Ambities

Bo-Ex scoort op alle prestatievelden een ruim voldoende of hoger. Dit betekent dat de corporatie de gemaakte Prestatieafspraken of haar eigen ambities realiseert en in een aantal gevallen zelfs 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

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

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

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.

## 5. Betrokkenheid van bewoners

“Wonen begint bij mensen” is al jaren onze lijfspreuk. Onze bewoners zijn onze klanten én onze grootste belanghouders. Daarom vinden we het belangrijk dat wij hen structureel bij het beheer en het ontwikkelen van beleid betrekken om hen zo de mogelijkheid te bieden om invloed uit te oefenen. De samenwerking met onze huurdersorganisatie STOK is vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst. De financiering van de STOK is vastgelegd in een (aparte) financieringsovereenkomst.

### Huurdersorganisatie STOK

Het bestuur van onze huurdersorganisatie STOK heeft begin 2016 geconstateerd dat zij door een turbulente periode gaat en dat er nogal wat zaken in beweging zijn, zowel in de externe omgeving, als in het bestuur en tussen leden onderling. Zij signaleerde “een worsteling met gewenningsproblemen in het zittende- en deels nieuwe bestuur, waarbij bestuursleden onderling op oud zeer en (vermeende) verschillen in visie en werkwijze stuitten. Daarnaast waren er nieuwe opgaven in het woonbeleid die om (her)bezinning vragen op strategie en tactiek”.

Het STOK-bestuur heeft er toen voor gekozen om met hulp van een externe voorzitter en procesbegeleider “de zaken op een rij en op de rit te krijgen”. Dit heeft zijn beslag gekregen in een Bestuursplan STOK. Hierin is door het bestuur helder weergegeven met welke taakopvatting en ambities zij aan de slag wil zijn in de verdere zittingsperiode. In het Bestuursplan STOK is vastgelegd welke oplossingen zijn gekozen voor de gesignaleerde problemen.

#### Bestuurlijk overleg

Tussen het STOK-bestuur en het Bestuur van Bo-Ex is in 2016 vijf maal een bestuurlijk overleg gehouden. In dit overleg komen zowel de formele overlegonderwerpen, zoals vastgelegd in de samenwerkingsovereenkomst, als actuele onderwerpen aan de orde.

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

- “Thuis geven”, het Ondernemingsplan 2016 – 2020 van Bo-Ex;
- Huurverhoging per 1 juli 2016;
- De profielschets voor de werving en selectie van de nieuwe Bestuurder;
- De Prestatieafspraken;
- De enquête voor het Bo-Ex Panel over participatie en zelfbeheer;
- Jaarverslag en Jaarplan; en
- Scheidingsplan DAEB / niet-DAEB.

#### Werkgroepen

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

#### Werkgroep Energie

De werkgroep Energie is drie keer bij elkaar geweest. De voortgang van de energiebesparing, c.q. de verbetering van energielabels staat standaard op de agenda. Daarnaast komen ook de onderwerpen die in de Prestatieafspraken besproken worden langs, zoals CV-optimalisatie, collectieve verwarmingssystemen en de energiegedragscampagne. Ook werd de opzet van de campagne om 1.000 woningen van zonnepanelen te voorzien besproken. In oktober werd een bijeenkomst specifiek gewijd aan de visie op energievoorziening van Bo-Ex.

#### Werkgroep huur en woningvoorraad

De werkgroep is als zodanig één keer bij elkaar gekomen, in februari 2016. In de bijeenkomst werd uitvoerig aandacht besteed aan het huurbeleid van Bo-Ex. Dus niet de jaarlijkse huurverhoging, maar het huurprijsbeleid dat bij mutatie wordt gevoerd. Daarbij ging het om de invoering van passend toewijzen en de huursombenadering. Ook werd aandacht besteed aan woonruimteverdeling en de aanpassingen daarin, mede naar aanleiding van de invoering van passend toewijzen. Later in het jaar is de werkgroep niet meer als zodanig bij elkaar gekomen. Wel werd op dezelfde beleidsterreinen enkele keren met STOK overlegd over de keuzes en de ruimte daarin bij de Prestatieafspraken. Deelnemers aan dat overleg waren min of meer dezelfde personen als de leden van de werkgroep. Op verzoek van STOK werden enkele scenario's opgesteld en doorgerekend. Dit vond plaats in oktober en november. Op 23 juni was er een specifieke bijeenkomst over seniorenhuisvesting in het complex Dommeringdreef / Brandenburchdreef.



### Werkgroep Participatie en Communicatie

De werkgroep is drie keer bijeen gekomen in 2016. Tijdens deze bijeenkomsten stond een aantal vaste thema's op de agenda, zoals de inhoud van de vragenlijsten voor het Bo-Ex panel. In het Bo-Ex panel zijn onder andere de bekendheid met de mogelijkheid voor het aanvragen van huurtoeslag aan bod gekomen. Een ander belangrijk thema was participatie en zelfbeheer. De uitkomsten van deze panels leverde nuttige input voor vervolgacties in 2017. Zo is een campagne voor zelfbeheer in voorbereiding en zijn er verschillende bijeenkomsten georganiseerd om de bekendheid over de mogelijkheden van huurtoeslag te vergroten.

### Bewonerscommissies

In 2016 waren er 27 bewonerscommissies actief binnen het bezit van Bo-Ex. Deze vertegenwoordigen 3.041 eenheden. In het verslagjaar is

aangekondigd dat één commissie gaat stoppen en één commissie wordt opgericht in 2017.

In mei 2016 werd een voorjaarsborrel georganiseerd voor alle leden van bewonerscommissies. Op deze manier konden de leden in informele sfeer kennismaken met hun nieuwe contactpersoon in het wijkteam van Bo-Ex. Ook was er gelegenheid om met elkaar bij te praten en ervaringen uit te wisselen. Naast de rondgangen waren er verschillende overleggen en bijeenkomsten in 2016.

In december hebben alle woonconsulenten en opzichters persoonlijk een kerstattentie bezorgd bij de leden van de bewonerscommissies om hun dank te uiten voor de inzet in 2016. Bij een aantal commissies werd het wijkteam vergezeld door de directeur-bestuurder.

---

## Overige activiteiten

### Rondgangen

In 2016 zijn er rondgangen georganiseerd in 11 complexen waar een bewonerscommissie actief is. Om zoveel mogelijk huurders bij de rondgangen te betrekken, is ook dit jaar in een aantal wooncomplexen wederom gestimuleerd dat bewoners ook digitaal hun wensen en klachten rondom het wooncomplex konden geven.

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

### Bo-Ex Panel

Het digitale huurderspanel is eind 2016 zo'n 3,5 jaar actief en bestaat uit ongeveer 613 leden. Deze worden geworven bij het tekenen van een huurcontract. Ook op het huurdersportaal Mijn Bo-Ex en de website kunnen huurders zich aanmelden. Er zijn dit jaar twee enquêtes

gehouden. Het thema "Huurtoeslag" werd in het voorjaar gehouden en had een hoge respons van 39%. De resultaten bevatten waardevolle informatie over het gebruik van huurtoeslag. Als gevolg van deze enquête werd een informatiecampagne gestart om het gebruik van huurtoeslag onder de Bo-Ex huurders te stimuleren. Er zijn onder andere informatiebijeenkomsten gehouden in een aantal seniorencomplexen. De tweede enquête ging over zelfbeheer en participatie en vond plaats in het najaar. Deze enquête was onderdeel van de informatiecampagne over zelfbeheer. Zowel voor STOK als Bo-Ex is dit de komende jaren een belangrijk thema. Uit de resultaten bleek dat veel huurders niet op de hoogte zijn van de mogelijkheden rondom zelfbeheer. De aankomende jaren staat de promotie van dit thema hoog op de agenda van STOK en Bo-Ex. De resultaten uit de enquêtes zijn uitvoerig met STOK en de werkgroep Participatie en Communicatie besproken. Overigens, naar aanleiding van het bewonersonderzoek van januari 2017 is het Panel uitgebreid met 450 extra respondenten.

## Geschillen Adviescommissie

Bo-Ex kende ruim twintig jaar een Geschillen Adviescommissie voor de behandeling van klachten van huurders. De leden van de Geschillen Adviescommissie werden voorgedragen door enerzijds de huurdersorganisatie STOK en anderzijds door Bo-Ex. Deze partijen benoemde gezamenlijk een onafhankelijke voorzitter.

In 2015 is door Bo-Ex, gezamenlijk met een aantal andere corporaties uit Utrecht en de directe omgeving, een regionale klachtencommissie opgericht, de Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht (KWRU). De KWRU is begin 2016 met acht deelnemende corporaties van start gegaan.

Bo-Ex heeft zich in 2016 eveneens bij de KWRU aangesloten. De Minister heeft echter aangegeven op één landelijke klachtencommissie te willen overgaan en wel als onderdeel van de Huurcommissie.

In 2016 ontving Bo-Ex 14 klachten:

- 7 meldingen waren niet ontvankelijk
- 7 klachten kwamen tot een hoorzitting

In de situaties dat klachten niet ontvankelijk waren, was dat omdat de klacht dan nog niet tussen Bo-Ex en de huurder besproken was. Deze klachten zijn alsnog met positief resultaat afgehandeld. Daarmee kwamen deze klachten te vervallen en leidde dit niet tot een hoorzitting.

Voor de zeven klachten die wel tot een hoorzitting hebben geleid is Bo-Ex in vijf gevallen in het gelijk gesteld. Ook in de adviezen waarbij Bo-Ex in het gelijk gesteld is, bood de commissie overigens wel één of twee verbeterpunten voor het proces. Deze verbeterpunten worden natuurlijk ter harte genomen.

Bij één klacht werd de bewoner gedeeltelijk in het gelijk gesteld en is na de zitting alsnog een afspraak gemaakt. Bij een klacht die behandeld is in 2016 wachten we nog op een advies.

De onderwerpen van de behandelde klachten waren overlast van derden, onderhoud, doorschuifregeling, inkomensberekening, schade en burenoverlast.

Vaak zijn de klagers niet tevreden met de door Bo-Ex aangeboden oplossing of zijn ze van mening dat Bo-Ex onvoldoende inspanning heeft geleverd om het probleem op te lossen. Ook ging het soms om onderhoudsklachten en regelingen die recentelijk gewijzigd zijn en waarvan de huurder niet of in onvoldoende mate van op de hoogte was gesteld.

Bij ongenoegens over overlast tussen burens was de vraag of Bo-Ex in alle redelijkheid voldoende had bijdragen of ondersteund in het bemiddelen tussen burens bij (geluids)overlast. Ook in deze klacht is Bo-Ex in het gelijk gesteld: er is voldoende actie ondernomen in enerzijds het feitelijk meten en beoordelen van de mate van geluidsoverlast en daarnaast in het begeleiden van gesprekken tussen betrokken partijen. Helaas kan dit nog steeds betekenen dat de betrokken huurders niet ervaren dat het probleem verholpen is.

## 6. Bijzondere doelgroepen

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

- Lage inkomens: huishoudens met een inkomen lager dan € 35.739 (peil 2016);
- Statushouders;
- Starters;
- Kwetsbare doelgroepen.

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

Ondernemingsplan en Jaarplan 2016: te behalen resultaten 2016	Resultaat:
Gezien het tekort aan woningen voor starters, gaat Bo-Ex in de periode tot 2020: a. De één- en tweekamer zelfstandige woningen die niet gericht zijn op mensen met een fysieke beperking en worden aangeboden via WoningNet, door middel van loting toewijzen.	Gerealiseerd
Gezien het tekort aan woningen voor starters, gaat Bo-Ex in de periode tot 2020: b. Om doorstroming van starters te bevorderen onderzoeken we of de inschrijftijd behouden kan blijven voor mensen $\leq$ 30 jaar bij het aanvaarden van een nieuwe woning. Bo-Ex spant zich in om hiervoor draagvlak te creëren voor betere kansen voor starters.	Niet gerealiseerd. Verschoven naar 2017 in SWRU-verband.
Gezien het tekort aan woningen voor starters, gaat Bo-Ex in de periode tot 2020: c. Kansen van starters én 55+ers meer in lijn brengen met de vraag. Voor 55+ers betekent dit een beleidslijn gericht op meer maatwerk en minder algemene voorrangsbepalingen. Voor starters betekent dit een stevigere positie in de regionale woonruimteverdeling, bijvoorbeeld middels meer loten en het behoud van inschrijfduur.	Gestart
Taakstelling huisvesting statushouders en Beter Wonen is gerealiseerd.	Niet gerealiseerd
Bo-Ex stelt in overleg met GGZ-instellingen een deel van haar woningvoorraad beschikbaar voor de uitstroom uit de Maatschappelijke Opvang (MO).	Gerealiseerd
Om kwetsbare huurders waar nodig te helpen, neemt Bo-Ex het initiatief om de inzet van maatschappelijke organisaties effectief te agenderen (op case niveau).	Gerealiseerd

### Statushouders

De taakstelling voor het huisvesten van statushouders in Utrecht bedroeg 858 mensen. Het aantal mensen dat door de corporaties gezamenlijk is gehuisvest is 642. Eind 2016 is er dus een flinke achterstand op de taakstelling in Utrecht. We hebben 75 statushouders gehuisvest en hebben daarmee niet voldaan aan ons aandeel in de Utrechtse opgave. De opgave voor Bo-Ex was 144.

De oorzaak van het niet behalen van deze taakstelling is te herleiden naar drie niveau's:

#### 1. Intern beleid

- a. Huishoudensgrootte: we boden aanvankelijk alleen tweekamerwoningen aan. Vanaf het najaar van 2016 bieden we ook grotere woningen aan eenpersoons huishoudens.
- b. In het kader van leefbaarheid staan we voor een kwalitatieve toewijzing: soms maken we daarbij de inschatting dat bijvoorbeeld een portiek of buurt al behoorlijk belast is in de leefbaarheid door de aanwezigheid van meerdere kwetsbare huurders. We kiezen er dan voor deze buurt niet nog meer te belasten.

## 2. Samenwerking

- a. Met het COA en Het Vierde Huis (H4H) voeren we gesprekken over een meer doelmatige match tussen vraag en aanbod: soms hebben we een woning beschikbaar voor een groter gezin maar dan is er geen gezin op onze lijst.
- b. We bieden het COA de mogelijkheid om een woning aan meerdere mensen aan te bieden (samenwoning). Hierin hebben we nog geen resultaat bereikt, maar we zien hierin nog steeds kansen om het bereiken van de taakstelling te verbeteren.
- c. We bespreken onze zorg over de begeleiding door Vluchtelingenwerk. We zien dat mensen vaak meer ondersteuning nodig hebben dan Vluchtelingenwerk biedt.

## 3. Politieke dilemma's

De uitvoering van de taakstelling en de woonruimteverdeling ligt bij corporaties. De verantwoordelijkheid voor wat betreft de huisvestingsverordening en de koers in de prioriteiten liggen bij de gemeente en de politiek. Aan de ene taakstelling voldoen gaat ten kosten van de andere taakstelling en/of de regulier woningzoekenden. We hebben hierover regelmatig gesprekken met gemeente en collega's in STUW verband.

In 2017 moeten we meer woningen reserveren voor statushouders om de achterstand in te lopen. Door in te zetten op meer creatieve oplossingen en samenwoningcontracten, hopen we hierin onze achterstand in te lopen.

## Bijzondere aandachtsgroepen

Op stedelijk niveau zijn er specifieke afspraken voor het leveren van woningen van woningcorporaties 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 aanbidding of een verzoek doen voor een instellingswoning.

Er zijn in 2016, in het kader van Beter Wonen, voor de verschillende aandachtsgroepen 31 woningen beschikbaar gesteld. Ondanks dat dit er meer waren dan in 2015 (20 woningen), blijft de wachtlijst van cliënten, die wachten op een woning waardoor ze kunnen uitstromen uit de maatschappelijke opvang, groeien.

Naast Beter Wonen is Lister 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.

## 7. Betaalbaarheid

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

Ondernemingsplan en Jaarplan 2016: te behalen resultaten 2016	Resultaat:
Bo-Ex wijst in principe alleen passend toe (primaire doelgroep onder de aftoppingsgrenzen), tenzij de Huisvestingsverordening of uitzonderlijke omstandigheden ons dwingen dit niet te doen. De wettelijk vereisten (95% minimaal) worden gehaald.	Gerealiseerd 98%
Bo-Ex heeft voor 1 januari 2017 een campagne opgestart om samen met gemeente en STOK het niet-gebruik van Huurtoeslag door onze huurders tegen te gaan.	Gerealiseerd
Bo-Ex hanteert in de voorliggende planperiode bij de jaarlijkse huurverhoging voor onze doelgroep een huurstijging van niet meer dan gemiddeld inflatie.	Gerealiseerd
Bo-Ex stelt uiterlijk 1 januari 2017, na overleg met STOK en op basis van een gekwalificeerd advies, een beleidsuitwerking van de huursombenadering vast.	Niet gerealiseerd
Bo-Ex heeft op 1 januari 2017 de mogelijkheden onderzocht om d.m.v. zelfbeheer de woonlasten te beperken.	Gestart, uitwerking 2017
Bo-Ex stelt, na advies van de STOK, een nieuw huurbeleid vast.	Gerealiseerd
Bevorderen doorstroming ouderen naar een passende woning, inzet 'seniorenkortingsregeling'.	Gerealiseerd
Achterstand zittende huurders is $\leq 1,2\%$ van de jaarhuur.	Gerealiseerd 0,73%
Achterstand vertrokken huurders is $\leq 1,1\%$ van de jaarhuur.	Gerealiseerd 1,04%

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

Het afgelopen jaar leek de doelstelling: minimaal 70% van het sociale huuraanbod toewijzen aan de primaire doelgroep, een aanscherping te krijgen. De gemeente legde in de loop van de gesprekken over de Prestatieafspraken steeds sterker de nadruk op een zo groot mogelijke kernvoorraad. We hebben op de afspraak van “minimaal 70% toewijzing aan

de primaire doelgroep” gewezen met de opmerking dat ook wij niet heel veel meer aan de primaire doelgroep wil toewijzen. De secundaire doelgroep is ook volledig doelgroep van woningcorporaties die geen enkele kans heeft in de koopsector of vrijesectorhuur. De verdeling 70% / 30% was bovendien gebaseerd op slaagkansen. Bij aanscherping van het beleid in de richting van zoveel mogelijk kernvoorraad (exclusief voor de primaire doelgroep), zou de secundaire doelgroep benadeeld worden. De 70/30 afspraak leidt er toe, dat we nog steeds woningen met een huur onder de aftoppingsgrenzen optrekken naar boven die

grenzen, zij het veel minder dan tot voor kort in ons streefhuurbeleid was vastgelegd.

De gemeente heeft uiteindelijk ingestemd met de argumentatie van Bo-Ex. Afsproken is dat komend jaar de slaagkansen opnieuw zullen worden bekeken en zo nodig wordt de verdeling dan aangepast.

Bij de aanvulling op de Prestatieafspraken heeft

Bo-Ex, net als de collega's, ingestemd met een pilot huurmatiging. De doestelling is om huishoudens met een huur boven de betreffende aftoppingsgrens, die in bezit zijn van een U-pas, een huurkorting te verlenen tot de aftoppingsgrens. De pilot duurt twee jaar. Voor die periode stelt de gemeente € 2 miljoen beschikbaar. Een werkgroep is aan de slag gegaan om de afspraak uit te werken.

## Huren

### Streefhuurbeleid

Bij woningen die leegkomen doordat huurders de woning opzeggen, wordt de huurprijs voor de nieuwe verhuring aangepast volgens het streefhuurbeleid. Dit beleid is in 2016 opnieuw opgezet. Hierbij is regelmatig overleg gevoerd met onze huurdersorganisatie STOK. Op basis van het door hen uitgebrachte advies is met hen consensus bereikt over het streefhuurbeleid dat daarna is ingevoerd.

Dit beleid is gebaseerd op de drie belangrijkste elementen uit het woningwaarderingssysteem. Dit zijn de grootte van de woning uitgedrukt in het aantal kamers; de energetische kwaliteit volgens het energielabel; en de locatie gerelateerd aan de WOZ-waarde.

Door de inbreng van STOK is de weging van de locatie minder zwaar geworden wat leidde tot een meer evenwichtige spreiding over de wijken bij de toewijzing van de sociale huurwoningen onder de aftoppingsgrenzen.

Een reguliere woning kan in dit systeem maximaal 10 punten "scoren" en krijgt een huurprijs van € 700,-. Een woning met 0 punten kost het minst: € 500,- (prijsspeil 2016). Woningen die binnenkort worden aangepakt kennen een huurprijs tussen de kwaliteitskortingsgrens (€ 410,-) en € 500,-.

Onzelfstandige woningen krijgen bij mutatie een huurprijs van maximaal de kwaliteitskortingsgrens zodat de betaalbaarheid voor jongeren is gewaarborgd. De huurprijs wordt daarnaast altijd afgetopt op de maximale huurprijs volgens het woningwaarderingssysteem.

### Huurverhoging

Inkomen binnen de sociale voorraad 2016	Huurverhoging	Aantal
Tot € 34.678	0,00%	4.508
Van € 34.678 tot € 44.360	0,60%	765
Hoger dan € 44.360	4,60%	931
Inkomen onbekend	0,00%	844
Totaal 2016	0,75%	7.048
Totaal 2015	1,74%	

In 2016 hebben we bij de jaarlijkse huurverhoging nog eens benadrukt waar onze focus ligt. Want voor de lage inkomens (tot € 34.678), pakweg driekwart van de huurders, werd in 2016 géén huurverhoging doorberekend. Ook huurders met een inkomen tussen € 34.678 en € 44.360 zijn tegemoet gekomen in de stijging van hun woonlasten. We beperkten de huurverhoging voor hen tot het inflatiepercentage van 0,6%. We zagen daarmee af van de wettelijke mogelijkheid om een hogere huurverhoging te vragen.

Huurders met een inkomen boven € 44.360 behoren niet tot de doelgroep van beleid van Bo-Ex. We zijn van mening dat deze huurders een meer marktconforme huurprijs moeten betalen. Daarom maakten we gebruik van de wettelijke mogelijkheid de huurprijs met 4,6% te verhogen.

Met de huurdersorganisatie STOK is overleg gevoerd over het beleid bij de huurverhoging. Zij kon hiermee instemmen met uitzondering van de inkomensafhankelijke huurverhoging voor de hoogste inkomensgroep.

In 2016 zijn aan 9.087 eenheden een huurverhoging aangezegd. Dit waren naast sociale- en vrije sectorhuurwoningen ook kamers, garages / bergingen / parkeerplaatsen en bedrijfspanden of maatschappelijk onroerend goed. Het overgrote deel van de huurverhoging is aangezegd per 1 juli 2016. Voor de categorie 'overig' kunnen afwijkende contractuele afspraken zijn gemaakt.

Type verhuureenheid en aantal huurverhogingen	Aantal
Sociale voorraad	7.048
Vrije sector	205
Onzelfstandig	531
Garages, parkeren, berging	868
Overige	435
Totaal	9.087

---

### Bijeenkomsten huurtoeslag

In 2016 organiseerden we drie bewonersbijeenkomsten met als thema huurtoeslag en kennismaking met het Buurteam. De doelgroep van de bijeenkomsten was de "veterane" huurder. De bijeenkomsten vonden plaats

- in de soos van de Brandenburch / Dommeringdreef, voor de bewoners van de Brandenburch / Dommeringdreef;
- in buurthuis De Nieuwe Jutter voor de 55-plus huurders in de Rivierenwijk; en
- in Parc Transwijk voor de bewoners van Parc Transwijk.

In totaal zijn de bijeenkomsten door zo'n honderd huurders bezocht. Ook via het Huurderspanel is onderzoek geweest naar het niet-gebruik van de Huurtoeslag. Hieruit ontstond het beeld dat bijna een kwart van de Huurtoeslaggerechtigden dit om een of andere reden niet aanvraagden. De bijeenkomsten zoals hierboven benoemd lijken dan ook hard nodig om de betaalbaarheid van het wonen te bevorderen.

---

## 8. Beschikbaarheid

De gemeente Utrecht heeft de ambitie om te groeien tot een stad met 400.000 inwoners in 2030. Een groei van 70.000 ten opzichte van 2016. Deze groei moet gerealiseerd worden op binnenstedelijke locaties, inclusief het voltooiën van Leidsche Rijn. Tegelijkertijd is geconstateerd dat het tekort aan sociale huurwoningen groeit van 1.500 woningen in 2015 tot 4.000 in 2020. Later onderzoek, in opdracht van de U-16 gemeenten, raamde de behoefte aan sociale huurwoningen in 2030 op 9.200 woningen bij ongewijzigd beleid. Utrecht staat dus voor een grote opgave om aan de vraag naar sociale huurwoningen te voldoen.

Ondernemingsplan en Jaarplan 2016: te behalen resultaten 2016	Resultaat
Bo-Ex verhuurt jaarlijks minimaal 70% van haar sociale huuraanbod aan de primaire doelgroep: minimaal 58% aan 1- en 2-persoonshuishoudens en minimaal 12% aan gezinnen.	Gerealiseerd. 79,6% totaal → 71,3% resp. 8,3%
Bij het toewijzen van sociale huurwoningen wordt voldaan aan de 80-10-10 regeling (inkomenstoets).	Gerealiseerd. 97% wordt toegewezen aan de doelgroep
Tenminste 7.550 zelfstandige woningen met een huurprijs lager dan € 710,68 (prijsspeil 1 januari 2015), zijn toegankelijk voor de primaire en secundaire doelgroep.	Gerealiseerd. 7.725 woningen
De kernvoorraad zelfstandige woningen, met een huurprijs beneden de huurtoeslaggrenzen, bedraagt tenminste 5.521 woningen.	Gerealiseerd. 6.090 woningen
Ten minste 1.003 onzelfstandige eenheden hebben een huur onder de kwaliteitskortinggrens van € 403,06 (prijsspeil 1 juli 2015).	Gerealiseerd. 1.049 woningen
Ontwikkelen plannen Ivoordreef en Reitdiepstraat.	Niet gerealiseerd.
Vormgeven nieuwe verkoopvijver, met als doel realiseren van nieuw te bouwen woningen.	Niet gerealiseerd.
Starten met voorbereiden van nieuwbouw in Rijnvliet, Hoge Weide en Terwijde.	Deels gerealiseerd. De ontwikkeling van Terwijde is gestaakt.
Controle waarborgen correcte registratie passendheids- en inkomenstoets.	Gerealiseerd.

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

Na het thema “Betaalbaarheid” heeft de “Beschikbaarheid” de hoogste prioriteit. We hebben daarom in “Thuis geven”, ons Ondernemingsplan 2016 – 2020, opgenomen dat wij een zo groot mogelijke bijdrage willen leveren om dit tekort terug te dringen. In de Prestatieafspraken is de omvang van de voorraad sociale huurwoningen geraamd op 7.802 woningen ultimo 2020. De omvang van de

kernvoorraad, de woningen met een huurprijs beneden de aftoppingsgrenzen voor de huurtoeslag, is 7.525 woningen.

De doelstelling om op 1 januari 2020 minimaal 7.787 zelfstandige sociale huurwoningen in bezit te hebben, wordt volgens de laatste prognose niet gehaald. De stand komt uit op 7.636 woningen. De belangrijkste oorzaak daarvoor is het later opleveren van nieuwbouw op herontwikkelingslocaties. Ook speelt een kleine afname van de planvoorraad in Leidsche Rijn een rol in de prognose. Een jaar later, op 1 januari 2021 wordt een sociale huurvoorraad voorzien van 7.802 zelfstandige woningen.



In het verslagjaar is met de gemeente uitvoerig van gedachten gewisseld over het beschikbaar stellen van meer locaties voor sociale huur. De gemeente heeft op dat punt echter niet bewogen. Het actief grondbeleid is verlaten en de gemeente wil zich niet binden aan een generiek aandeel sociale huur per locatie. Bij gesprekken in de werkgroep 'aanjagen bouw sociale huurwoningen' werd duidelijk dat anterieure overeenkomsten met commerciële ontwikkelaars geen alternatief bieden. Daarvoor is de anterieure overeenkomst te zwak.

De verwachting is mede hierom, dat het tekort aan sociale huur vooral na 2020 flink gaat oplopen.

We hebben vanwege dit vooruitzicht voorgesteld om de productie sociale huur op onze locatie Ivoordreef verder te verhogen. Dat viel in eerste instantie niet goed bij de gemeente. Meer sociale huur in Overvecht zou ongewenst zijn. In tweede termijn is de mogelijkheid open gelaten in de startnotitie van de gemeente. Voor de locaties Hoge Weide en Reitdiepstraat zijn de aantallen verhoogd zonder verdere discussie.

## De woningvoorraad

### Omvang en samenstelling

De omvang van de woningvoorraad is (bijna) ieder jaar aan wijzigingen, zoals nieuwbouw en verkoop, onderhevig. Ultimo 2016 beschikte Bo-Ex over 8.998 zelfstandige en onzelfstandige woningen. Dit aantal is inclusief het aandeel (50%) in de woongebouwen Cambridgelaan en MAX.

Deze woongebouwen, met in totaal 1.730 zelfstandige en onzelfstandige woningen, zijn in ongedeelde eigendom met collega-corporatie SSH. Het beheer van deze woningen is, op basis van een samenwerkingsovereenkomst, ondergebracht bij de SSH.

Type verhuureenheden	DAEB	NDAEB
Eengezinswoningen	867	83
Meergezinswoningen	6.500	147
Studenteneenheden	1.265	-
Extramurale Zorg	135	-
<b>Totaal</b>	<b>8.768</b>	<b>230</b>
Bedrijfsonroerend goed	-	180
Maatschappelijk vastgoed	69	-
Intramurale Zorg	165	-
Garagebox	-	180
Parkeerplaats	-	582
<b>Totaal</b>	<b>9.001</b>	<b>1.172</b>

## Nieuwbouw

### Rivierenwijk, Reitdiepstraat

In september 2009 is een draagvlakmeting uitgevoerd voor het wooncomplex Reitdiepstraat, bestaande uit 81 woningen uit de jaren '50, aan de hand van stedenbouwkundige uitgangspunten en een schetsontwerp. 82% van de huurders stemde toen in met de sloop van het complex. Hierna is de eerste planontwikkeling opgestart. In 2011 is besloten, gezien de zwakke markt voor koopwoningen, voorlopig niet met dit plan door te gaan.

In 2016 is besloten om de nieuwbouw volledig in de sociale huur te ontwikkelen. Eind 2016 zijn de uitgangspunten voor de nieuwbouw in een zogenaamd startdocument vastgelegd. 2017 staat in het teken van de verdere planontwikkeling. Het complex is in gebruik gegeven bij een organisatie voor leegstandbeheer.

### Overvecht, Ivoordreef

In december 2013 is een draagvlakmeting uitgevoerd waarbij 90,5% van de stemgerechtigde bewoners vóór de sloop van dit woongebouw heeft

gestemd. Ruim 94% van de bewoners heeft zijn of haar stem uitgebracht. Gezien de slechte situatie op de woningmarkt is gewacht met de herontwikkeling van deze locatie.

In 2015 is deze alsnog gestart. Dit heeft in 2016 geresulteerd in een gemeentelijke startnotitie voor de locatie. Hierdoor kan de noodzakelijke bestemmingsplanwijzigingsprocedure opgestart worden.

Als reactie op het gemeentelijke bidbook hebben zich twee geïnteresseerde marktpartijen bij Bo-Ex gemeld. Beide marktpartijen zijn in de startnotitie opgenomen en hiermee is de noodzakelijke markttoets voor de locatie door de gemeente Utrecht afgerond. Naast de vrijesectorhuur woningen zullen marktpartijen ook koopwoningen realiseren op de locatie. Bo-Ex wil circa 100 tot 150 sociale huurwoningen na de realisatie turnkey afnemen of in medeopdrachtgeverschap realiseren. Begin 2017 wordt met de feitelijke planontwikkeling gestart waarna zo spoedig mogelijk de bestemmingsplanprocedure wordt geïnitieerd. Inmiddels zijn bijna alle oorspronkelijke bewoners geherhuisvest. Op 31 december 2016 waren er nog drie reguliere huurcontracten. De woningen worden, na verhuizing van de oorspronkelijke bewoners, verhuurd op basis van de Leegstandswet met een tijdelijk huurcontract.

#### Leidsche Rijn, Rijnvliet en Hoge Weide

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

In Rijnvliet betreft het 196 sociale huurwoningen in zeven deelprojecten. Voor één locatie is afgesproken dat Bo-Ex 26 “all-electric” eengezinswoningen zal realiseren. Vooralsnog is dit een pilotproject. Afhankelijk van de uitkomsten van deze pilot wordt beoordeeld of de andere deelprojecten eveneens “all-electric” worden uitgevoerd.

In de wijk Hoge Weide is in 2016 gestart met de ontwikkeling van twee deellocaties waarop gezamenlijk 93 sociale huurwoningen en een buurthuis voor de gemeente Utrecht moeten worden gerealiseerd. Aangezien Bo-Ex het buurthuis wil verkopen aan de gemeente zal aan de Autoriteit woningcorporaties ontheffing gevraagd worden voor de markttoets. Een eerste verkenning heeft opgeleverd dat dit verzoek kansrijk is.

De bouwstart van zowel het deelproject in Rijnvliet als in Hoge Weide zal eind 2017 plaatsvinden.

## Verhuringen

In 2016 zijn in totaal 1.395 eenheden verhuurd, inclusief onzelfstandige eenheden en de woongebouwen in beheer bij SSH.

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

Niet over al deze verhuringen is wettelijke verantwoording benodigd. Verantwoording vindt alleen plaats over onze DAEB activiteiten, weergegeven in de 3<sup>de</sup> kolom.

Verhuringstype	Totaal aantal 2016	Aantal t.b.v. Bo-Ex	Aantal t.b.v. verantwoording inkomenstoets
Zelfstandige eenheden regulier	1.144 (incl. 647 SSH)	497	1.122
Zelfstandige eenheden vrije sector	30	30	-
Zelfstandige eenheden bruikleenovereenkomst	0	0	-
Onzelfstandige eenheden	135	135	135
Verhuring aan Bo-Ex	1	1	-
Bedrijfsruimte	4	4	-
Bergingen	8	8	-
Garages	15	15	-
Parkeerplekken	58	58	-
<b>Totaal</b>	<b>1.395</b>	<b>748</b>	<b>1.257</b>

### Passend toewijzen

Per 1 januari 2016 gelden landelijk de kaders voor het passend toewijzen. Woningzoekenden met een inkomen onder de huurtoeslaggrens komen dan alleen nog in aanmerking voor woningen met een huur tot die huurtoeslaggrens.

Passend toewijzen zorgt ervoor dat huurders met een laag inkomen een woning krijgen toegewezen waarvan de huur aansluit bij hun inkomen. Minstens 95% van de woningen die worden toegewezen aan woningzoekenden met recht op huurtoeslag, dient een 'passende' huurprijs te hebben. Wij realiseerden 97%.

Die passendheid ligt onder de 'aftoppingsgrenzen' voor huurtoeslag. Voor een meerpersoonshuishouden is dat € 618,24 en voor een- of twee persoonshuishoudens € 576,87 (prijspeil 2016).

### Inkomenstoets

Sinds 1 juli 2015 moeten woningcorporaties jaarlijks minimaal 80% van hun vrijgekomen sociale huurwoningen toewijzen aan huishoudens met een inkomen tot € 35.739 (prijspeil 2016). Daarnaast mogen corporaties 10% van de vrijgekomen woningen toewijzen aan huishoudens met een middeninkomen en 10% aan de hogere inkomens. Overigens is dit een tijdelijke regeling, die loopt tot 1 januari 2021. Daarna gelden weer de regels die vóór 1 juli 2015 ook golden: namelijk dat minimaal 90% van de vrijgekomen sociale huurwoningen wordt toegewezen aan huishoudens met een bescheiden inkomen.

Bo-Ex kiest primair voor het bedienen van de lage inkomensgroepen. Ons uitgangspunt is dat we (zo mogelijk) alle sociale huurwoningen met een huur onder de liberalisatiegrens passend toewijzen. In 2016 is bij alle nieuwe verhuringen een inkomenstoets uitgevoerd volgens een vaststaande procedure.

Bij het adverteren van woningen is aangegeven dat de woning uitsluitend bestemd is voor huishoudens met een inkomen tot maximaal € 35.739. Om de 90%-regel te monitoren, is maandelijks een overzicht gemaakt van de actuele stand van zaken.

De maatregel geldt voor alle zelfstandige en onzelfstandige woningen in het bezit van Bo-Ex die onder het DAEB-regime vallen. De zelfstandige woningen van de Cambridgelaan en MAX zijn gezamenlijk ongedeelde eigendom van Bo-Ex en SSH. Ze worden volledig door laatstgenoemde beheerd. Om die reden zijn er afspraken met de SSH gemaakt over de verantwoording van de nieuwe verhuringen in deze complexen.

Van alle verhuurde DAEB-eenheden is 98,5% verhuurd aan huishoudens met een inkomen lager dan € 35.739. Hiermee voldoen we ruimschoots aan de kaders vanuit de rijksoverheid en aan onze strategische doelstelling om alleen de laagste inkomensgroepen te bedienen.

Toewijzingen 2016 in Utrecht en Nieuwegein.

1 persoons huishouden	Inkomen	Huur				Totaal	% passend (primaire doelgroep)	% beleidsmatig secundaire doelgroep
		≤ € 409,92	€ 409,92 t/m 568,68	€ 586,69 t/m 628,76	€ 626,77 t/m 710,68			
Geen AOW	≤€ 22.000	546	401	8	16	971	97,53	2,47
	>€ 22.100	2	6	9	74	91	nvt	8,79
AOW	≤€ 22.100	2	14	0	0	16	100	0
	>€ 22.100	0	0	0	6	6	nvt	0
<b>Subtotaal</b>		<b>550</b>	<b>421</b>	<b>17</b>	<b>96</b>	<b>1.084</b>		

2 persoons huishouden	Inkomen	Huur				Totaal	% passend (primaire doelgroep)	% beleidsmatig secundaire doelgroep
		≤ € 409,92	€ 409,92 t/m 568,68	€ 586,69 t/m 628,76	€ 626,77 t/m 710,68			
Geen AOW	≤€ 30.000	8	48	0	4	60	93,33	6,67
	>€ 30.000	0	1	0	25	26	nvt	3,85
AOW	≤€ 30.050	1	2	0	3	6	50,00	50,00
	>€ 30.050	0	3	1	5	9	nvt	33,33
<b>Subtotaal</b>		<b>9</b>	<b>54</b>	<b>1</b>	<b>37</b>	<b>101</b>		

≥ 3 persoons huishouden	Inkomen	Huur				Totaal	% passend (primaire doelgroep)	% beleidsmatig secundaire doelgroep
		≤ € 409,92	€ 409,92 t/m 568,68	€ 586,69 t/m 628,76	€ 626,77 t/m 710,68			
Geen AOW	≤€ 30.000	1	13	42	1	57	98,25	1,75
	>€ 30.000	0	0	0	13	13	nvt	0
AOW	≤€ 30.050	0	1	1	0	2	100	0
	>€ 30.050	0	0	0	0	0	nvt	0
<b>Subtotaal</b>		<b>1</b>	<b>14</b>	<b>43</b>	<b>14</b>	<b>72</b>		

<b>Totaal</b>	<b>560</b>	<b>489</b>	<b>61</b>	<b>147</b>	<b>1.257</b>	<b>97,12%</b>	<b>8,28%</b>
					Passend toegewezen conform Passendheidsnorm	1.213	
					(onwenselijke) Toewijzingen op basis van beleid (passendheid niet van toepassing)	12	
					Niet-passend toegewezen conform Passendheidsnorm	32	

De tabel heeft betrekking op de toewijzing van sociale huurwoningen (zelfstandig & onzelfstandig), m.u.v. 29 verhuringen waarvan 1 van de noodzakelijke variabelen (geboortedatum of inkomen) ontbraken. Resteren 1.257 verhuringen, inclusief SSH-deel.

De groene vakjes zijn de passende toewijzingen. Rood is niet-passend. Oranje heeft niks met passendheid te maken want gaat over de secundaire doelgroep, maar is wel onwenselijk: goedkope woningen gaan bij voorkeur naar lage inkomens. We hebben overigens niet of nauwelijks invloed op oranje en rood: deze worden vrijwel geheel veroorzaakt door de lokale huisvestingsregels (hogere inkomens mogen reageren op goedkopere woningen: oranje; en urgenten kunnen worden geplaatst in een te dure woning: rood).

## 9. Duurzaamheid

Bo-Ex richt zich in het kader van de duurzaamheid primair op het verlagen van de energielasten en daarmee de woonlasten voor haar huurders. Secundair is dat we de CO<sub>2</sub>-uitstoot zo veel mogelijk reduceren. Het doel dat we met de gemeente en onze huurders in de Prestatieafspraken zijn overeengekomen, is dat wij in 2030 een energie neutrale woningvoorraad hebben. Als tussenstap is vastgelegd dat onze woningvoorraad in 2020 gemiddeld een energie-index van 1.21 – 1.40 (label B) heeft.

Ondernemingsplan en Jaarplan 2016: te behalen resultaten 2016	Resultaat
Het realiseren van 700 labelstappen bij gemiddeld 400 woningen.	Gerealiseerd.
Voor 1 april 2016 onderzoek duurzaamheid afronden ten aanzien van fotovoltaïsche zonnecellen.	Gerealiseerd.
Bo-Ex start een pilot met een nieuwbouwproject van energieneutrale “all-electric”-woningen in Rijnvliet.	Gestart.
Bo-Ex onderzoekt of op basis van het huidige energie besparingsprogramma bij clustergewijze aanpak of in één keer energieneutraliteit gerealiseerd kan worden en onder welke condities.	Gerealiseerd.

### Investeringsprogramma

Met het in de Prestatieafspraken overeengekomen investeringsprogramma kunnen we onze toezegging om in 2020 gemiddeld label B voor onze woningvoorraad te realiseren, nakomen. In dit programma doen we de toezegging mee te werken aan de ontwikkeling van Nul-op-de-Meter woningen. Als flinke stap daarbij hebben we toegezegd ‘all-electric’ energie neutrale woningen te realiseren in de wijk Rijnvliet in Leidsche Rijn.

Dit is een eerste stap naar realisatie van het Utrechts Energie Plan, dat voorziet in een energie neutrale stad en een afkoppeling van het gasnet. Daarnaast zijn 2016 verschillende gesprekken met de gemeente Utrecht en belanghebbende partijen gevoerd om te komen tot een aardgasloos Overvecht Noord.

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

### Labelstappen

Naast de verbetering van het gemiddelde energielabel door nieuwbouw en renovatie realiseren we tevens labelstappen bij de uitvoering van planmatig onderhoud zoals ketel- en kozijnvervangings.

Bo-Ex ligt op koers om het gemiddelde van de 700 labelstappen per jaar te realiseren. Dit is in overeenstemming met de Prestatieafspraken. Gezien het aantal van 4.823 behaalde labelstappen vanaf 2011, komt het gemiddelde over de afgelopen jaren uit op 804 labelstappen per jaar. Het gemiddelde energielabel van alle 8.112 gelabelde woningen in 2016, komt uit op het energielabel C met een energie-index van 1,51.

Gerealiseerde labelstappen	2016	2015
<b>Renovaties</b>	680	434
<b>Vervangen bestaande ketels door HR-ketels</b>	0	26
<b>Diverse planmatige energieprojecten</b>	155	0
<b>Totaal</b>	<b>835</b>	<b>460</b>

## Energiebesparingscampagne

In 2016 gaven de Utrechtse corporaties in samenwerking met de gemeente Utrecht gratis energieadviezen aan belangstellende huurders. In het verslagjaar ontvingen 800 huurders zo'n gratis advies. Hiervan hebben wij 136 adviezen aan haar huurders gegeven. Dit was ruimschoots meer dan vooraf afgesproken.

---

## Onderzoek en ontwikkeling

In het kader van de Bo-Ex duurzaamheidsambities willen we onderzoeken of het voor de 10-hoog flat aan de Henriëttedreef (58 woningen) mogelijk is een NOM(Nul-Op-de-Meter)-concept te ontwikkelen waarbij juist wel de bewoner centraal staat. Om deze reden hebben we in nauwe samenwerking met o.a. Bosch/Nefit Research, Utrecht Sustainability Institute en de Universiteit Utrecht een Top Sectoren Urban Energy subsidieaanvraag voorbereid met het doel binnen een industriële aanpak te komen tot een bewonersvriendelijke energiepositieve en duurzame energievoorziening. Eind april 2016 heeft Bo-Ex een pitch mogen geven en de beoordelingscommissie was positief over het voorstel. Hiermee heeft het consortium toegang gekregen om het voorstel daadwerkelijk in te mogen dienen. Het onderzoeksvoorstel is vervolgens 25 november 2016 bij Top Sectoren (TKI) ingediend en eind januari 2017 is bekend geworden dat de TKI onderzoekssubsidie is toegekend.

In 2016 is op kleine schaal gestart met een overgang van service- en planmatig onderhoud naar precisieonderhoud. Precisieonderhoud is een onderhoudswerkwijze, gebaseerd op NEN 2767, waarbij alleen dat onderhoud wordt uitgevoerd op

het moment dat dit onderhoud ook daadwerkelijk noodzakelijk is.

Door deze overgang (transitie) willen we onze hoge onderhoudskwaliteitsnorm blijven bieden aan onze huurders, maar tegelijkertijd efficiënter met de kosten omgaan. Dit laatste kunnen we bereiken door meer gebruik te maken van nieuwe gebouwinformatiemodellen en analysetools.

Tevens wordt een onderzoek uitgevoerd worden met betrekking tot het onderhoudsbeleid en renovatie-investeringen. Hierbij wordt het huidige beleid (concentreren planmatig en groot onderhoud) geëvalueerd en afgezet tegen de veronderstelde kostenbesparing bij de totale onderhoudskosten. Door de hantering van een eenduidige en minimale onderhoudsnorm en de toepassing van precisieonderhoud is de verwachting dat na 2019 geen grootschalige onderhoudsingrepen meer nodig zullen zijn. In combinatie met een exacte uitvraag op basis van accurate data uit het digitale BIM-model, zullen de onderhoudslasten met minimaal 10 tot 15% dalen ten opzichte van de (huidige) onderhoudsmethode 'uitgesteld onderhoud'. Zonder de verdergaande toepassing van BIM is de genoemde kostenbesparing niet te realiseren.

## 10. Kwaliteit

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

Jaarplan 2016: te behalen resultaten 2016	Resultaat
Bo-Ex realiseert het productieprogramma voor renovatie conform de prestatieafspraken 2016 – 2019.	Ligt op schema
Woningen voldoen na renovatie aan PKVW. De aflopende certificaten worden tijdig opnieuw gecertificeerd.	Gerealiseerd

### Renovatie

#### Hoograven

Voortbouwend op onze 2006-ervaringen met de Rietveldwoningen aan de Robijnhof, is in 2014 draagvlak verkregen om de 388 woningen aan de Rijnestehof en Tjepmahof op gelijke wijze onderhoudstechnisch aan te pakken. De architectuur van Rietveld wordt gerespecteerd en hersteld. In het sociaal plan staan logeerwoningen centraal. Voor de woningverbetering wordt geen huurverhoging gevraagd en label B is uitgangspunt.

Het eerste kwart (planfase 1: 97 woningen) is reeds in 2015 volledig opgeleverd. De realisatie van het tweede kwart is in 2016 afgerond en gedurende de werkzaamheden van dit tweede kwart zijn de voorbereidende werkzaamheden voor de laatste twee kwarten (planfase 3) opgestart. Voor dit deel is een positieve draagvlak verkregen, waarna de realisatie in 2016 is gestart. De oplevering zal in 2017 plaatsvinden.

In 2016 hebben de woningen de gemeentelijke monumentenstatus gekregen.

#### Kanaleneiland

De complexen Stanleylaan II en Livingstonelaan III bestaan ieder uit 48 portieketagewoningen verdeeld over vijf bouwlagen en dateren uit de 60-er jaren van de vorige eeuw. In 2010 is door de gemeente Utrecht, samen met de woningcorporaties, een gebiedsplan gemaakt voor het wijkdeel Kanaleneiland Zuid, waar de complexen onderdeel van uitmaken. Dit gebiedsplan betreft een integrale aanpak van zowel de woongebouwen als de woonomgeving en zet in op duurzaamheid,

verbetering woonomgeving en onderhoud van de woningen. De gemeente pakt de woonomgeving aan door straten, pleinen en parken op te knappen. De woningcorporaties knappen hun woningen op.

De voorbereidende werkzaamheden t.b.v. de aanpak van de complexen zijn in 2016 uitgevoerd in een open BIM-omgeving. Middels deze driedimensionale modelleringstechnologie is een Bouw Informatiemodel (BIM) opgesteld dat dienst doet voor de komende aanpak, maar ook voor de daaropvolgende onderhoudsperiode. Hiervoor zijn verschillende aspecten zoals de technische conditie van de afzonderlijke bouwdeelen, bouwfysica, geluid, brand, asbest, isolatie etc. van de bestaande situatie ingebracht. Hierna is begonnen de renovatiemogelijkheden virtueel in beeld te brengen, dit alles in relatie tot het toekomstig onderhoud. Door deze werkwijze, waarbij de renovatie- en onderhoudsaspecten in een virtuele omgeving in technische en kostentechnische zin in relatie worden gebracht, is over de levensduur van de gebouwen een substantiële kostenbesparing te realiseren.

In nauwe samenwerking met de aannemer is vervolgens het plan in bouwteamverband uitgewerkt. Het investeringsbesluit is eind 2016 genomen. Begin 2017 start de realisatie van het plan.

Aan de hand van de aanbesteding van deze complexen wordt een bouwstroom opgezet voor de overige, soortgelijke woongebouwen in dit deel van de wijk. Dit betreft dan nog eens 384 woningen.

### Tuinwijk

Bo-Ex bezit in deze wijk nog één vooroorlogs woningcomplex, bestaande uit 35 woningen aan de Van Humboldtstraat / J.D. van der Waalsstraat dat nog niet is aangepakt. Enige jaren geleden is gestart met overleg met de bewoners en bewonerscommissie van het complex.

Eind 2015 is met de bewonerscommissie consensus bereikt over het plan. In juni en juli van 2016 heeft vervolgens de draagvlakmeting plaatsgevonden met een positief resultaat van 85,7% instemming. Het vereiste draagvlak van 70% is daarmee ruimschoots behaald. Naar verwachting zal medio 2017 gestart worden met de uitvoering van de renovatie.

---

## Veiligheid en gezondheid

### Politie Keurmerk

In onze visie op het kwaliteitsniveau van onze woningvoorraad speelt het onderdeel inbraakveiligheid een belangrijke rol. Hierbij is het uitgangspunt dat het Politie Keurmerk Veilige woning van toepassing is. Uiterlijk 2023 dienen al onze woningen van een dergelijk keurmerk te zijn voorzien. Om dit te bereiken is een uitvoeringsplan opgesteld. Voor 2016 heeft dit betekend dat voor 116 woningen dit keurmerk is verkregen. 20% van onze voorraad voldoet ultimo 2016 aan ons uitgangspunt.

Overigens kunnen onze huurders altijd van onze gecertificeerde medewerkers een advies krijgen om de woning zelf veiliger te maken. Ook wordt bij diverse gelegenheden voorlichting gegeven om inbraken te voorkomen. Dit gaat in goede samenwerking met de Utrechtse politie. Daarnaast krijgen huurders een korting van 20% op materiaal-

en arbeidskosten als zij door Bo-Ex veilig hang- en sluitwerk laten aanbrengen.

### Asbestsanering

In 2015 hebben we een nieuw asbestbeleidsplan vastgesteld waarin het Aedes-protocol Asbestverwijdering is opgenomen. Dit beleidsplan heeft als uitgangspunt dat in een periode van 10 jaar de woningvoorraad van Bo-Ex asbestveilig wordt gemaakt. In 2016 hebben in 654 woningen asbestsaneringen plaatsgevonden.

### Brandveiligheid

Samen met de Veiligheidsregio Utrecht zijn 18 onzelfstandige wooneenheden en woongroepen gecontroleerd. Het gaat hierbij alleen om woningen waar meer dan vier personen staan ingeschreven. Tijdens deze controle is er veel aandacht gegeven op aanwezigheid van rookmelders, brandblussers en nooduitgangen. Zo nodig zijn deze aangebracht of vervangen.



## 11. Leefbaarheid

Bo-Ex wil haar huurders betaalbaar en goed laten wonen. Belangrijk daarbij is dat we de huurders een ongestoord woongenot willen bieden. We zetten ons, weliswaar beperkt, in om de leefbaarheid voor de huurders te bevorderen. In de Woningwet is bepaald dat woningcorporaties, onder bepaalde voorwaarden, mogen bijdragen aan de leefbaarheid. Ook is bepaald dat de investeringen in leefbaarheid zijn gemaximeerd per sociale huurwoning per jaar.

In het Jaarplan 2016 was geen hoofdstuk specifiek gewijd aan Leefbaarheid. Dit betekent niet dat er geen aandacht en activiteiten plaatsvonden op dit thema, maar het is niet specifiek benoemd. In het Ondernemingsplan 2016-2020 is het thema leefbaarheid ondergebracht in het hoofdstuk over Wonen en Zorg.

Op stedelijk niveau heeft het thema leefbaarheid geen prioriteit. In de Prestatieafspraken met de gemeente Utrecht en onze huurdersorganisatie STOK zijn daar dan ook geen afspraken over vastgelegd.

Onze activiteiten in dit kader zijn divers en in 2016 is hieraan een bedrag van € 641.000 besteed. Dit totaal is inclusief toerekenbare organisatiekosten.

Ondernemingsplan en Jaarplan 2016: te behalen resultaten 2016	Resultaat
Bo-Ex en gemeente zettende komende planperiode een samenwerking op binnen het gemeentelijk beleidsprogramma 'Wonen en Zorg Verbonden'.	Gerealiseerd.

### Activiteiten

#### Complexbeheerders

We vinden het 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 het aanspreekpunt voor de bewoners. Zij proberen proactief de leefbaarheid te verbeteren. Dagelijkse rondes en direct reageren op bijvoorbeeld vandalisme en vervuiling is een vast onderdeel van hun takenpakket.

De kosten van de complexbeheerders worden niet doorberekend aan de huurders van die woongebouwen, maar komen volledig ten laste van Bo-Ex. Hiermee laten we zien dat wij leefbaarheid belangrijk vinden en dat we bereid zijn daarin te investeren.

#### Herstructureringsprojecten

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 gebeurt door het wijkteam en kent een korte procedure. De aanvragers kunnen hun initiatief zodoende snel uitvoeren.

In 2016 zijn diverse activiteiten door onze huurders georganiseerd waarvoor een beroep is gedaan op het leefbaarheidsbudget. Alle activiteiten waren er op gericht de contacten tussen bewoners te versterken. Ook werden er in verschillende complexen en openbare ruimten opruimacties en verbeteracties uitgevoerd, zoals het aanbrengen van beplanting in openbare ruimten of op galerijen.

### Onrechtmatige bewoning

We handelen bij de woningtoewijzing op een transparante wijze. Dat houdt in dat de vrijkomende woningen via het geldende aanbodsysteem opnieuw worden verhuurd. Helaas gebeurt het dat woningen illegaal onderverhuurd worden. Dat doorkruist de transparantie van het geldende woningtoewijzingsbeleid. Deze handelwijze dupeert woningzoekenden en soms veroorzaakt de onderverhuur overlast in de woonomgeving. We ontvangen meldingen van onrechtmatige bewoning van bewonerscommissies, buurtbewoners en de gemeente Utrecht. Alle meldingen worden serieus onderzocht.

Op verzoek van het Regionaal Coördinatiepunt Fraudebestrijding (RCF) leverden wij hen, in het kader van de aanpak woonfraudebestrijding, informatie. In het kader van de Wet op de privacy ontvangt Bo-Ex geen rechtstreekse terugkoppeling van het RCF. Daar waar onrechtmatige bewoning wordt geconstateerd, worden we bij het onderzoek betrokken.

In 2016 zijn 68 dossiers in behandeling genomen. 84% van de aangemelde adressen zijn afgehandeld. Op 31 december 2016 waren nog 11 dossiers in onderzoek. Bij 13 woningen is de huurovereenkomst beëindigd. Daarbij ging het om 11 situaties waarbij de huurovereenkomst vrijwillig beëindigd is. Twee dossiers zijn afgewikkeld doordat de rechtbank ontbinding van de huurovereenkomst en ontruiming van de woning heeft uitgesproken. Eind 2016 liep er nog een hoger beroepsprocedure bij het Hof van Arnhem.

### Aanpak thuisteelt hennep

Bo-Ex neemt deel aan het regionale Hennepconvenant. Dit is een overeenkomst tussen de politie, de gemeenten, het energiebedrijf, de belastingdienst, de uitkeringsinstanties, institutionele beleggers en de woningcorporaties. Het convenant geeft de partijen meer mogelijkheden om samen te werken, om op deze manier bedrijfsmatige thuisteelt van hennep een halt toe te roepen. Hennepplantages geven overlast en kunnen leiden tot gevaarlijke situaties. We hebben ons ingezet voor een goede informatieoverdracht tussen de verschillende partijen, zodat het mogelijk is voor corporaties om de huur te beëindigen in een juridische procedure.

In 2016 zijn 25 woningen door het hennepteam onderzocht. In zes woningen heeft de politie hennep gerelateerde zaken aangetroffen. In twee woningen was de hoeveelheid hennep alleen voor eigen gebruik. Deze bewoners hebben een waarschuwing gekregen. Conform de afspraken is de huurovereenkomst van de overige bewoners beëindigd. In twee gevallen hebben de bewoners er voor gekozen de huur zelf op te zeggen om zodoende een juridische procedure te voorkomen.

### Aanpak woonoverlast

Onze 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 vaak wat zwaardere woonoverlast. Zo nodig wordt verdere hulpverlening ingeschakeld.

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

### Laatste Kans beleid

In Utrecht is een aanpak georganiseerd waarbij het Laatste Kans beleid het sluitstuk vormt bij de gehele ketenaanpak voor overlast veroorzakende huurders. Bo-Ex heeft zitting in de stuurgroep waar de ketenaanpak van woonoverlast besproken wordt. In 2016 is het project gecontinueerd.

In samenwerking met Het Vierde Huis voeren wij het Laatste-Kans beleid uit. Met het Laatste-Kans beleid kan huisuitzetting voorkomen worden. Het traject neemt twee jaar in beslag. De huurder krijgt een andere woning met een aangepast huurcontract. Indien de huurder voor de periode van twee jaar de afspraken goed nakomt en geen overlast meer veroorzaakt wordt het contract omgezet naar een regulier huurcontract. In 2016 hebben we in één situatie gebruik gemaakt van het Laatste-Kans beleid.

### Buurtteams

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

buurteams. De buurteams kunnen ondersteunen bij veel verschillende problemen.

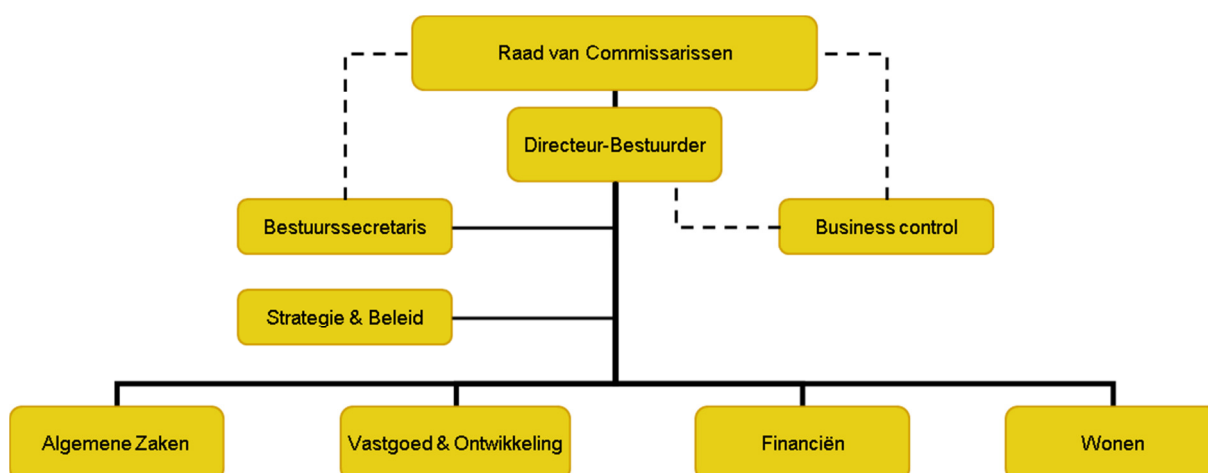
Inmiddels zijn er 18 buurteams actief in Utrecht. Iedere buurt heeft een buurteam sociaal en een buurteam jeugd en gezin. Doel van de buurteams is het creëren van één loket per buurt voor vragen van bewoners over allerlei leefgebieden. Veel van het gevestigde welzijnswerk, woonbegeleiding en andere bewonersondersteuning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

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

## 12. Organisatie

In de organisatiestructuur van Bo-Ex heeft in 2016 een kleine wijziging plaatsgevonden. De instelling van twee nieuwe functies, te weten de Businesscontroller en de Bestuurssecretaris, is in dit jaar afgerond. Beide functies zijn als staffuncties onder de directeur ondergebracht en kennen een rechtstreekse lijn met de Raad van Commissarissen.

Bo-Ex kent daarmee de volgende organisatiestructuur:



### Nevenstructuur

Bo-Ex kende een nevenstructuur, bestaande uit een Holding BV met daaronder een drietal dochters. In het kader van de nieuwe Woningwet is intern gediscussieerd over de nut en noodzaak van deze nevenstructuur. Besloten is om deze vennootschappen te ontmantelen door middel van liquidatie na een activa/passiva transactie.

In de vennootschappen Bo-Ex Projectontwikkeling BV, Bo-Ex Verhuur BV en de Holding BV vonden geen werkzaamheden plaats. De werkzaamheden die in de Dienstverlening BV waren ondergebracht zijn overgeheveld naar de stichting. De vier vennootschappen zijn per 31 december 2016 opgeheven.

## 13. Governance

Governance (in brede zin) omvat de activiteiten van sturen, beheersen, toezicht houden en verantwoorden in hun onderlinge samenhang. Governance richt zich op onze belanghebbenden, op onze daarmee samenhangende doelstellingen en de verantwoordelijkheid van de leiding om de doelstellingen te verwezenlijken. Governance richt zich daarnaast op de soft controls die de verwezenlijking van deze doelstellingen ondersteunen.

Wij hebben in 2016 veel tijd besteed aan het voldoen aan wet- en regelgeving. De verdere uitwerking van de Woningwet en de toepassing van de Governancecode hebben het nodige gevraagd van de organisatie. Daarnaast zijn het implementeren van de Warmtewet en het voldoen aan- en de naleving van de Wet Bescherming

Persoonsgegevens belangrijke aandachtsvelden binnen de organisatie. Naast de hard controls zullen we ook tijd besteden aan de soft controls, zoals bewustwording, gedragsbeïnvloeding en goed voorbeeldgedrag. Soft controls zijn minder meetbaar maar leveren wel een belangrijke bijdrage aan het beheersen van de compliancerisico's.

### Toetsingskaders

De Woningwet verplicht tot stichtingsstatuten die in lijn liggen met de wet. Het momentum aangrijpend zijn alle interne reglementen, protocollen en afgeleide statuten volledig geactualiseerd, in lijn met de Governancecode woningcorporaties 2015. Binnen Bo-Ex is dat de Ordner Toetsingskaders gaan heten. Een ordner met daarin alle documenten die het Bestuur en de Raad van Commissarissen gebruiken om te toetsen of de besluitvorming, danwel het toezicht op de besluitvorming, geschiedt binnen de kaders die zijn afgesproken.

De *Ordner Toetsingskaders* kent de volgende inhoudsopgave annex documenten. Alle documenten zijn beschikbaar via onze website.

1. Visie op toezicht & visie op besturen
2. Statuten
3. Reglement voor de Raad van Commissarissen
4. Profielschets voor de Raad van Commissarissen
5. Rooster van aftreden van de leden van de RvC
6. Reglement voor de Auditcommissie
7. Reglement voor de selectie- en remuneratiecommissie
8. Reglement voor het Bestuur
9. Reglement financieel beleid en beheer & AO / IC
10. Prestatieafspraken
11. Ondernemingsplan
12. Jaarplan & begroting
13. Treasury- / Beleggingsstatuut

14. Investeringsstatuut
15. Verbindingsstatuut
16. Mandaterings- en Procuratieregeling
17. Controleprotocol
18. Sloopreglement / Algemeen Sociaal Plan
19. Samenwerkingsovereenkomst tussen Bo-Ex, STOK en de bewonerscommissies
20. Klokkenluiderregeling & Integriteitcode

De (nieuwe) ontwerpstatuten en reglementen zijn tijdens de RvC-vergadering van 24 februari 2016 uitvoerig besproken, becommentarieerd en verbeterd. In de RvC-vergadering van 26 april is het gros van de nieuwe reglementen goedgekeurd / vastgesteld en in werking getreden.

In september is het verplicht Reglement financieel beleid & beheer met de Raad van Commissarissen besproken, evenals de daarop gebaseerde nieuwe Mandatering- en Procuratieregeling. Zowel de ontwerpstatuten als het ontwerp Reglement financieel beleid & beheer zijn ter goedkeuring voorgelegd aan de Autoriteit woningcorporaties (Aw). Beide documenten zijn goedgekeurd. De nieuwe statuten passeerden op 17 november 2016. De Aw verleende op 22 december 2016 haar goedkeuring op voornoemd Reglement.

## Interne controle

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

interne controles is belegd bij de proceseigenaren en het management. De 'second line' is belegd bij de businesscontroller, de compliance officer en de coördinator risicobeheer. De wijze van uitvoering geven aan de interne controle is vastgelegd in het interne controleplan. De AO / IC is belegd bij de manager Financiën.

---

## Meldregeling voor misstanden

Bo-Ex beschikt over een klokkenluidersregeling en een integriteitscode. Integriteit neemt in de kernwaarden van Bo-Ex een belangrijke plaats in. Beiden zijn integraal terug te vinden op onze website. Aan deze regelingen is ook in 2016 de nodige aandacht besteed. Zo zijn in de diverse werkoverleggen dilemma's op gebied van integriteit besproken en is dit thema bij de functionerings- en/of beoordelingsgesprekken aan de orde gekomen. Ook beschikt Bo-Ex over een incidentenregister. In 2016 zijn geen meldingen geregistreerd.

Indachtig de wet Huis voor Klokkenluiders die per 1 juli 2016 geldt, worden de regelingen en codes binnen Bo-Ex daar op afgestemd. Dat zal met de Ondernemingsraad (instemmingsrecht) uitgewerkt worden.

## 14. Financiële continuïteit

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 volkshuisvestelijke- en maatschappelijke doelstellingen. Om de continuïteit te waarborgen, is voldoende solvabiliteit en liquiditeit vereist. Voor het aantrekken van vreemd vermogen is een gezonde financiële positie van belang.

Te behalen resultaten 2016	Resultaat
Voldoen aan criteria van externe toezichthouders (WSW, Aw).	Gerealiseerd.
Voldoen aan interne signaleringsgrenzen voor solvabiliteit, ICR, DSCR, LtV en solvabiliteit.	Gerealiseerd.
Voldoen aan de exploitatiebegroting.	Gerealiseerd.
Voldoen aan IRR bij investeringsbeslissingen.	Gerealiseerd.

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

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

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

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

Ultimo 2016 voldoen we aan de financiële kengetallen van de Aw en het WSW. Ook de "eigen" grenzen worden niet overschreden.

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

### Externe toezichthouders

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

#### Autoriteit woningcorporaties

De Aw heeft zijn bevindingen vastgelegd in de brief Integrale beoordeling van 15 november 2016.

In de brief stelt de Aw vast dat "de integrale beoordeling geen aanleiding geeft tot het doen van interventies".

Daarnaast stelt de Aw vast dat het toezicht op deelactiviteiten niet tot een selectie voor specifiek onderzoek heeft geleid en dat op basis van controle van de toewijzingen van woongelegenheden voldaan wordt aan de staatssteunregeling en dat er voor wat betreft de naleving van de WNT, na het

goedkeurend oordeel van de accountant, er geen aanleiding is om tot een ander oordeel te komen. Tevens geeft de Aw in haar brief een toelichting op haar bevindingen met betrekking tot de vijf toezichtsvelden waarop de Aw zijn beoordeling doet.

#### Waarborgfonds Sociale Woningbouw

Het WSW heeft in haar brief van 20 december 2016 de resultaten van de beoordeling en het borgingsplafond voor de jaren 2016 tot en met 2018 vastgesteld. Het borgingsplafond is het maximale bedrag aan door het WSW geborgde leningen dat een deelnemer op enig moment gedurende het jaar mag hebben. Het borgingsplafond van Bo-Ex is

vastgesteld op basis van de financieringsbehoefte voor de jaren 2016 tot en met 2018, zoals dat is ingediend middels de dPi 2015. Bij de beoordeling van de zogenaamde business-risks heeft het WSW een korte toelichting gegeven op een viertal punten. Bij het "algemene beeld" concludeert het WSW dat "Bo-Ex een degelijke en financieel gezonde corporatie is die haar zaken op orde heeft". De borgbaarheidsverklaring is door het WSW in haar brief van 20 december 2016 afgegeven. Dit betekent dat we gebruik kunnen maken van de faciliteiten van het WSW. Wij voldoen aan de eisen die het WSW stelt als deelnemer.

---

## Financieel beheer

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

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

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

#### Investeringsbeslissingen

In 2016 is de investeringsbeslissing genomen voor de renovatie van Hoograven fase 3-4, Stanleylaan II en Livingstonelaan III. De IRR (internal rate of return) voor deze investeringen komt respectievelijk uit op 4,33% en 4,02% en is daarmee hoger dan de vooraf vastgestelde norm van 3,35% volgens het investeringsstatuut.



## Jaarresultaat 2016

De onderstaande tabel toont de resultaten over 2016 en de vergelijkende cijfers over 2015.

(x € 1.000)	Realisatie 2016	Begroting 2016 *)	Verschil begroting / realisatie 2016	Realisatie 2015
Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille	29.395	29.156	239	32.508
Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille	- 52	663	- 715	- 348
Waardeveranderingen vastgoedportefeuille	45.863	46.040	- 177	21.433
Netto resultaat overige activiteiten	- 324	- 84	- 240	4
Leefbaarheid	- 641	- 774	133	- 642
Saldo financiële baten en lasten	- 14.387	- 14.393	6	- 14.466
<b>Resultaat voor belastingen</b>	<b>59.854</b>	<b>60.608</b>	<b>- 754</b>	<b>38.489</b>
Belastingen	564	1.624	- 1.060	- 335
Resultaat deelnemingen	0	0	0	23
<b>Resultaat na belastingen</b>	<b>60.418</b>	<b>62.232</b>	<b>- 1.814</b>	<b>38.157</b>

\*) aangepast voor vergelijkingsdoeleinden

In vergelijking met het jaar 2015 is het jaarresultaat na belastingen met € 33,3 miljoen gestegen.

In vergelijking met de begroting van 2016 is het jaarresultaat na belastingen € 2,2 miljoen lager uitgekomen.

Toelichting op het resultaat.

(x € 1.000)	Realisatie 2016	Begroting 2016 *)	Verschil begroting / realisatie 2016	Realisatie 2015
Huuropbrengsten	58.063	58.606	- 543	57.655
Opbrengst servicecontracten	4.117	4.047	70	4.120
Lasten servicecontracten	- 4.264	- 4.255	- 9	- 4.232
Lasten verhuur en beheeractiviteiten	- 11.548	- 12.276	728	- 10.600
Lasten onderhoudsactiviteiten	- 12.758	- 13.316	558	- 9.678
Overige directe operationele lasten exploitatie bezit	- 4.215	- 3.650	- 565	- 4.757
<b>Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille</b>	<b>29.395</b>	<b>29.156</b>	<b>239</b>	<b>32.508</b>

\*) aangepast voor vergelijkingsdoeleinden

## 15. Verbindingen

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

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

### WoningNet B.V.

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

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

### B.V. Woonwagenexploitatie

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

### Wijk Ontwikkelingsmaatschappij Lombok B.V.

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

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

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

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

Postbus 3151  
3502 GD Utrecht

[www.boex.nl](http://www.boex.nl)