

Visitatiecommissie Boelhouwer
p.a. Cognitum
postbus 224
3700 AE Zeist

Behandeld door
Johan Klinkenberg
E-mail
JKL@boex.nl
Telefoonnummer
(030) 28 27 200

**Betreft Bestuurlijke reactie op het visitatierapport Bo-Ex d.d.
27 december 2016.**

Utrecht, 9 februari 2017

Geachte leden van de visitatiecommissie,

Met gepaste blijdschap en trots hebben wij kennis genomen van het door u uitgebrachte visitatierapport 2012 – 2015.

Voor Bo-Ex was dit inmiddels de derde visitatie. Juist als maatschappelijke organisatie hechten wij veel belang aan de visitatie. Het biedt onze belanghebbenden de mogelijkheid zich uit te spreken over onze inzet en onze prestaties. Het geeft daardoor een helder inzicht hoe zij onze inspanningen waarderen en het geeft Bo-Ex handvatten om te komen tot verbeteringen. Met de uitkomsten van de visitatie leggen wij verantwoording af over onze maatschappelijke prestaties.

De resultaten zoals die zijn weergegeven in het visitatierapport stemmen tot tevredenheid en zijn een compliment aan alle medewerkers van Bo-Ex:

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

Betrouwbaar, sociaal en betrokken zijn de belangrijkste kernwaarden die de belanghebbenden ons toe dichten. 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 wij onze missie willen realiseren en de kernwaarden die wij voor ons zelf hanteren. En blijkbaar herkennen onze belanghebbenden ons als zodanig.

Ook de constatering dat Bo-Ex zich zeer goed voorbereid en goed beslagen ten ijs komt is een erkenning van onze inspanningen. Daar wordt wel de opmerking door de gemeente bij gemaakt dat er in het overleg meer sprake zou kunnen zijn van tweerichtingsverkeer. Dat is voor ons een helder aandachtspunt en wij zullen hier zeker rekening mee houden in onze contacten en het overleg met de gemeente en uiteraard ook anderen.

Opvallend maar herkenbaar is de constatering van de commissie dat de beoordeling door de huurders zeer wisselend is; van uiterst tevreden tot zeer kritisch. Belangrijk is dat daarbij wordt gesteld dat ook bij de meest kritische huurders toch veel waardering is voor de prestaties en het handelen van Bo-Ex. In het rapport worden meerdere zaken benoemd waar onze bewoners zeer over te spreken zijn zoals de kwaliteit van het woningbezit, de wijze waarop onderhoud en renovatie wordt uitgevoerd en het gematigde huurbeleid vanaf 2015. Een klein deel van de huurders, volgens de commissie, heeft echter grote moeite met de inkomensafhankelijke huurverhoging. Dit beleid is oorzaak van tweespalt binnen onze huurdersorganisatie. Wij willen daar aan toevoegen dat er misschien wel sprake is van meerdere oorzaken. Wij maken daarbij een compliment aan onze bewonersorganisatie STOK. Zij hebben inmiddels een traject afgerond om weer tot een eenheid te komen. Dat heeft zijn weerslag gekregen in een "bestuursplan" op basis waarvan zij gaat opereren. Met de STOK zullen wij het komende jaar gebruiken om onze relatie verder te evalueren en vorm te geven.

De commissie heeft eveneens vastgesteld dat, naast de algemene waardering van de huurders, er zeker nog ruimte is voor verbetering. Zo kan met name de terugkoppeling van klachten en vragen worden verbeterd. Dit punt herkennen wij. In onze dagelijkse praktijk krijgen wij soms dezelfde signalen. Onze huurders moeten niet in het ongewisse blijven. Ook niet als het een complexe vraagstelling betreft. Mogelijk dat dit met een beperkt aantal maatregelen, zoals met een e-mail met de stand van zaken, kan worden verbeterd. Wij gaan hiermee aan de slag om op dit punt en de andere gesignaleerde punten de bewonerstevredenheid te vergroten.

In het vorige visitatierapport is geconstateerd dat wij scherp aan de wind zeilen en dat wij het vermogen op een verantwoorde wijze inzetten voor de Utrechtse volkshuisvesting. In dit visitatierapport wordt vastgesteld dat deze trend in de afgelopen jaren is doorgezet. Zo constateert de commissie dat een indrukwekkend renovatieprogramma is uitgevoerd en, ondanks de invoering van de verhuurderheffing, dat er nieuwe woningen zijn gebouwd. De commissie stelt dat er veel aandacht is voor het financieel beheer. Dit maakt het dan mogelijk om scherp aan de wind te zeilen. Onze visie hierbij is helder: er moeten zo veel mogelijk middelen beschikbaar zijn voor de doelgroep waar wij ons voor inzetten. Dit mag uiteraard niet leiden tot onverantwoorde risico's.

De commissie spreekt zijn waardering uit voor de inspanningen om onze netto bedrijfslasten te verlagen. Deze zijn aanmerkelijk lager dan bij de referentiecorporaties. Bo-Ex behoort tot de A-categorie in de Aedes benchmark.

De commissie geeft aan dat deze lage beheerkosten ook een risico kennen. Er ligt (te) veel druk op het personeel waardoor soms gewenste verbeteractiviteiten niet altijd worden opgepakt en gewenste nieuwe activiteiten mogelijk onder druk komen staan. Wij onderkennen dit en waren in het afgelopen jaar al gestart om hier maatregelen op te nemen. Zo is een werkdrukonderzoek uitgevoerd onder medewerkers waarvan de uitkomsten binnenkort met onze Ondernemingsraad en met de medewerkers van de afzonderlijke afdelingen wordt besproken. Ook is er in de begroting extra financiële ruimte gereserveerd voor de inzet van extra medewerkers.

De commissie constateert verder dat Bo-Ex zich kenmerkt door een no-nonsense cultuur en wars is van borstklopperij. Hierdoor kan bij sommigen geheel onterecht het beeld bestaan dat Bo-Ex weinig innovatief is. De commissie somt diverse innovaties, zoals onder andere De HuurWijzer en de huurkorting voor senioren, op ter illustratie daarvan. Tevens geeft zij de overweging mee om aan (toekomstige) innovaties meer ruchtbaarheid te geven. Ook deze


constatering delen wij met de commissie. In ons communicatiebeleid zullen wij hier meer aandacht aan besteden.

De uitkomsten die de commissie heeft gerapporteerd vinden wij heel bemoedigend. Het sterkt ons vertrouwen dat wij een juiste koers varen die door onze belanghebbenden wordt gewaardeerd. Daarnaast nemen wij ons de verbeter- en aandachtspunten zeker ter harte. Zij vormen een aanmoediging om verbeteringen door te voeren.

Graag danken wij de leden van de commissie voor hun inzet om dit, voor ons waardevolle, rapport op te stellen. Daarnaast hebben wij de openhartige en nuttige gesprekken die wij met de commissie hebben gevoerd, naar aanleiding van het rapport, erg op prijs gesteld.

Ten slotte willen wij een woord van dank richten aan onze medewerkers: hun inzet heeft tot dit mooie resultaat geleid.

Met vriendelijke groet,



Jeroen de Leeuw,
Voorzitter Raad van Commissarissen.



Johan Klinkenberg
Directeur bestuurder