

# Adviesaanvraag HV Bo-EX

Aan: Bestuur HV Bo-Ex  
Van: Hans Pluim  
Datum: 13-10-2023  
Betreft: **Adviesaanvraag Jaarplan Bo-Ex 2024 Duidelijk Doen!**  
Bijlage: - Jaarplan Bo-Ex 2024 Duidelijk Doen!  
- Presentatie jaarplan Bo-Ex 2024

---

Geacht bestuur,

In het afgelopen bestuurlijk overleg bestuur HV Bo-EX - Bo-Ex hebben wij met u onze plannen voor 2024 besproken. We hebben met elkaar afgesproken dat wij u het jaarplan Bo-Ex 2024 Duidelijk Doen! voor advies voorleggen. Het jaarplan 2024 is bijgevoegd evenals de toelichtende de presentatie die op 11 oktober jl. is gehouden.

## Adviesaanvraag

We vragen we u om een advies, conform Wet Overleg Huurders Verhuurder (WOHV). Wij zijn als Bo-Ex zeer benieuwd naar uw reactie op ons Jaarplan 2024.

## Het jaarplan 2024 Duidelijk Doen!

Duidelijk Doen, een passende en uitdagende titel voor breed programma met zaken die we gestart zijn. Duidelijk in wat we in- en extern afspreken, duidelijk in wat onze bewoners van ons kunnen verwachten, duidelijk in wat we van elkaar verwachten, duidelijk in wat we doen en ook in wat we niet doen. Een goed motto, ook voor 2024: Bo-Ex: Duidelijk doen.

2023 was een overgangsjaar waarin bij Bo-Ex veel aandacht is besteed aan de interne organisatie om ervoor te zorgen dat we extern onze prestaties kunnen waarmaken. Ook in 2024 gaat de ontwikkeling naar een klantgerichte, transparante en efficiënte corporatie verder en dragen meerdere projecten hieraan bij. Dat is wat we in 2023 het programma "Duidelijk Doen" zijn gaan noemen en in 2024 zetten we dat voluit door. Primair draait het om projecten die een rechtstreeks bijdrage leveren aan onze belangrijkste doelstelling, die van de bewonerstevredenheid.

Het is natuurlijk de bedoeling dat vooral onze bewoners de resultaten zien van onze inspanningen.

- Vanuit een moderne klantvisie gaan we gebiedsgericht werken en bouwen aan netwerken.
- Onze visie op digitalisering geven we vorm in optimaal gebruik van automatisering voor de bewoners maar zeker ook voor onze eigen organisatie.
- De sturing op onze vastgoedportefeuille krijgt vorm in goed onderbouwde plannen, scherpe keuzes en strakke procesgang.
- We renoveren 227 woningen en voeren bij ruim 4.000 woningen onderhoudsplannen uit.
- Als het aan ons ligt start de bouw van ruim 400 woningen en leveren we 4 nieuwbouwwoningen op.

De veranderingen in de top van de organisatie zijn in 2024 groot. Door allerlei omstandigheden is de Raad van Commissarissen voor een groot deel vernieuwd, het managementteam ziet er heel anders uit en het is de start voor een nieuwe bestuurder. Ook

in de rest van de organisatie zijn er enthousiaste nieuwe collega's binnengekomen. Bo-Ex is in deze arbeidsmarkt gelukkig nog steeds een aantrekkelijke werkgever met een mooie positie in Utrecht. Gelukkig niet zo groot als het tafellaken, maar mooi wel groter dan het servet. Precies goed dus.

Het ondernemingsplan 2019-2023, "Ruimte voor de Huurder" heeft een belangrijke bijdrage geleverd aan de ontwikkeling van Bo-Ex, maar het is tijd voor een nieuw geluid, een nieuwe focus. Om te beginnen hebben we het toekomstbeeld geschetst van Bo-Ex in 2030. Dat laat onze richting zien. In 2024 werken we dit verder uit in een nieuwe ondernemingskoers. Het is ook het jaar dat wij de onze stakeholders vragen hoe wij in hun ogen presteren, de maatschappelijke visitatie.

Ons streven is dat we eind 2024, meer dan nu, een transparante en efficiënte corporatie zijn. We bieden onze bewoners en élkkaar duidelijkheid. Bo-Ex is een aantrekkelijke werkgever en een organisatie, waar iedereen wil werken. We maken er samen een succes van, en dat vieren we! Dat is **Duidelijk Doen**.

### **Tot slot**

Mochten er nog vragen zijn over ons jaarplan 2024, dan horen wij dit graag.

Graag ontvang ik van u zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk 23 november, uw advies over ons jaarplan 2024.

Met vriendelijke groet,

Hans Pluim

Directeur-bestuurder Bo-Ex a.i.

# HV BO-Ex over “Duidelijk Doen”, het jaarplan 2024 van Bo-Ex Woningcorporatie

## Samenvatting

HV Bo-Ex is positief over het jaarplan. Het is goed leesbaar en straalt ambitie en elan uit. Dat is weleens anders geweest. Tegelijkertijd zien wij in het jaarplan nog gaten en losse eindjes. Die worden hierna benoemd. Er zal nog wat werk moeten worden verricht voordat het jaarplan voldoet aan haar titel: duidelijk doen

## Algemeen

Het jaarplan straalt elan en ambitie uit en dat is goed. Ambities zijn pas de moeite waard als je kunt nagaan of je ze haalt, dus of ze meetbaar zijn. Daarvoor zijn er in het jaarplan Kritieke Prestatie-indicatoren aangewezen. Daarover merken wij het volgende op.

- De kritieke Prestatie-indicatoren hangen er in het jaarplan een beetje bij; ze worden niet gebruikt en niet toegelicht. Onduidelijk is waarom dit de indicatoren zijn en geen andere en even onduidelijk is hoe ze gemeten worden.
- De doelstellingen van de prestatie-indicatoren voor 2024 komen grotendeels overeen met die voor 2023. De doelstellingen voor 2024 zouden aan betekenis winnen als bekend is in welke mate de doelstellingen voor 2023 zijn gehaald. Dan wordt immers duidelijk waaraan aandacht moet worden besteed. Onderaan het overzicht van prestatie-indicatoren staat weliswaar een legenda met kleuren die aangeven in welke mate verwacht wordt dat de doelstellingen voor 2024 worden gehaald maar die kleuren zijn in het overzicht niet gebruikt.

Het jaarplan is overzichtelijk en goed leesbaar en dat is belangrijk. Je schrijft immers een jaarplan op om het erover te hebben. Toch is het aan te bevelen om nog eens met een stofkam door het vakjargon te gaan en eventueel een woordenlijst toe te voegen. Een paar voorbeelden: Gemiddelde kosten RO, Gemiddelde kosten MO, MOJB.

## De huurders

Zoveel hoofden, zoveel zinnen: het is niet mogelijk een plan op te stellen dat aansluit bij de noden/wensen/verwachtingen van elke huurder. Toch is het wel belangrijk om in het jaarplan de doelstellingen voor bepaalde groepen van huurders op te nemen, in ieder geval:

- ouderen en laaggeletterden, met name met het oog op communicatie en
- wat in het jargon heet “bijzondere doelgroepen” (mensen die uitstromen uit zorginstellingen, stathouders, etc.), niet alleen met het oog op communicatie maar zeker ook met het oog op het wonen zelf.

Wat betreft de eerste groep – ouderen en laaggeletterden – missen wij in het jaarplan aandacht voor het probleem van de schriftelijke/digitale communicatie, zeker omdat het jaarplan melding maakt van het (verder) digitaliseren en standaardiseren van de diensten. De ambitie “we maken tijd om op een persoonlijke manier maatwerk te leveren aan wie dat nodig heeft” moet geconcretiseerd worden in “wie, wat, hoe”. Overigens wordt HV Bo-Ex natuurlijk ook geconfronteerd met het communicatieprobleem. Het zou daarom de moeite waard zijn om na te gaan hoe wij daarbij samen kunnen optrekken.

De “bijzondere doelgroepen” komen aan bod in hoofdstuk 2 van het jaarplan, “werken aan een inclusieve stad”. Een *fair share* (in het jaarplan wordt gesproken van maximaal 30%) van de sociale huurwoningen wijst Bo-Ex toe aan deze doelgroepen. Voor ons is de toewijzing belangrijk; onze zorg is namelijk dat er concentraties van problemen ontstaan. Het toewijzen – Wie? Waar? – komt in het jaarplan niet aan de orde. HV Bo-Ex wijst er nadrukkelijk op dat zij informatie- en adviesrecht claimt ten aanzien van het toewijzingsbeleid. Het gaat verder niet alleen om het toewijzen maar ook om de zorg tijdens het wonen. De ambities “We koersen erop dat deze bewoners een aantal weken na de verhuizing bezoek krijgen van de sociaal buurtbeheerder om te kijken of de vestiging in de wijk goed is gegaan” en “We participeren in netwerken die zich bezighouden met leefbaarheid en sociale problematiek of we organiseren deze zelf.” is voor ons te licht. Wij adviseren te streven naar een draaiboek waarin is vastgelegd op welke wijze Bo-Ex én andere partijen de zorg voor het wonen neemt, inclusief eventuele interventies: wie, wat, hoe, wanneer.

## Wat is voor huurders belangrijk?

Het jaarplan spreekt de medewerkers van Bo-Ex, de huurders, de gemeente en andere stakeholders aan. Voor huurders is belangrijk:

- het woongenot en de communicatie daarover, samen te vatten onder de noemer “dienstverlening”,
- de betaalbaarheid en
- duurzaamheid.

Op deze onderwerpen heeft HV Bo-Ex werkgroepen gevormd die overleggen met counterparts binnen Bo-Ex: de werkgroepen Communicatie, Betaalbaarheid en Duurzaamheid.

Onze werkgroep communicatie overlegt met het HuurdersContactCentrum over de afhandeling van meldingen en klachten (vooral over die meldingen en klachten die niet goed afgehandeld zijn). In het jaarplan is onderzoek naar de waardering van de dienstverlening als geheel opgenomen. Wij zouden willen zien dat dat onderzoek onafhankelijk van Bo-Ex plaatsvindt. Wij zouden willen dat dat onderzoek wordt uitgevoerd door een externe organisatie, waarbij Bo-Ex en HV Bo-Ex input leveren op de thema's en de vragen. Het onderzoek dat HV Bo-Ex met medewerking van Bo-Ex in 2022 door de Woonbond heeft laten uitvoeren kan een voorbeeld zijn.

HV Bo-Ex vindt het opmerkelijk dat de problemen waarmee Bo-Ex de afgelopen jaren negatief in het nieuws is gekomen – wateroverlast en schimmelvorming – niet in het jaarplan aan de orde komen, niet in de tekst en niet in de prestatie-indicatoren. Er zijn geen prestatie-indicatoren voor de kwaliteit van de woningen! Wij zouden graag zien dat de woonkwaliteit – met name de problemen waarmee Bo-Ex negatief in het nieuws is gekomen – in het jaarplan wordt opgenomen. Hoeveel woningen hebben wateroverlast en/of last van schimmelvorming? Hoe gata Bo-Ex die problemen aanpakken? Wanneer?

Wat betreft betaalbaarheid vindt HV Bo-Ex het belangrijk dat in het jaarplan de aanpak van betalingsproblemen aan de orde is gesteld. Het valt ons op dat niet verwezen wordt naar de kritieke prestatie-indicatoren en dat de doelstellingen wat betreft huurachterstand in 2024 dezelfde zijn als in 2023. Als Bo-Ex daadwerkelijk werk wil maken van de aanpak van huurachterstanden, dan moet de doelstelling voor 2024 scherper worden gesteld. Wij zouden verder graag zien dat deze aanpak in de loop van 2024 wordt geconcretiseerd: hoe ga je dit precies doen? De ambitie voor 2024 is om de aanpak van schulden efficiënter te maken door het proces te digitaliseren, zodat er meer tijd overblijft voor persoonlijke benadering. Het is nogal optimistisch om te veronderstellen dat digitalisering leidt tot meer tijd. In ieder geval vragen wij in dit kader aandacht voor de groep laagletterden onder de huurders.

Het jaarplan meldt “In 2023 zijn we begonnen met het herprogrammeren van onze duurzaamheidsmaatregelen.” Voor HV Bo-Ex is niet duidelijk wat ‘herprogrammeren’ inhoudt en waarom er geherprogrammeerd zou moeten worden.

- HV Bo-Ex laat weten geen enkele warmteoplossing bij voorbaat uit te sluiten. In het zoekproces moet rekening worden gehouden met de belangen van huurders. Voor wat betreft de financiële gevolgen zien wij het Dashboard Eindgebruikers als kader. Het Dashboard is ontwikkeld door TNO in opdracht van het Rijk en de VNG.
- Met betrekking tot de verduurzaming van de woningen met EFG-labels zouden wij in het jaarplan opgenomen willen zien dat huurders wordt gewezen op de mogelijkheid van financiële ondersteuning uit het Tijdelijk Noodfonds Energie.
- Met betrekking tot ‘van het gas af’ wijzen wij erop dat dat alleen kan bij voldoende draagvlak, de 70% uit het huurrecht. Inventariseert Bo-Ex de ervaringen van de huurders in Overvecht die van het gas af zijn? Dat kan belangrijk zijn voor andere huurders die met ‘van het gas af’ worden geconfronteerd.
- Met betrekking tot hittestress kondigt het jaarplan een onderzoek aan naar waar de problemen het grootst zijn. HV Bo-Ex ziet graag dat dit onderzoek onafhankelijk van Bo-Ex wordt uitgevoerd.

## Organiseren

Bo-Ex werkt aan het bij de tijd brengen van haar organisatiestructuur en haar werkprocessen. HV Bo-Ex neemt dat voor kennisgeving aan. We hebben wel drie praktische vragen.

- Wat is het ‘regieteam’ en wat kunnen huurders en HV Bo-Ex daarvan verwachten?
- Hoe zit het met het uitbestedingsproces? Een deel van de klachten van huurders hebben betrekking op derden waaraan werk is uitbesteed. We missen in het versterkingsverhaal het uitbestedingsproces.

- Is nu duidelijk bij de herinrichting van 'Wonen' wie waar over gaat? Is er voor huurders één herkenbaar en bekend aanspreekpunt? Huurders zijn geconfronteerd met een veelheid aan functies en rollen en zien door de bomen het bos niet meer; afspraken en klachten 'verdwijnen' daardoor.

Wij missen in het jaarplan de samenwerking en samenspraak met de andere woningcorporaties. Wij missen ook de afspraken met het rijk, de provincie en gemeente die kaders vormen voor het jaarplan. Hoe beïnvloeden die afspraken het jaarplan? Het zal goed zijn daarvan een (kort) overzicht in het op te nemen, bijvoorbeeld in een bijlage maar dan wel met verwijzing naar de relevante punten in het jaarplan.

Onder 'organiseren' valt ook de samenwerking met bewonersorganisaties: de HV Bo-Ex en de bewonerscommissies.

- In 2023 is er praktische samenwerking gekomen tussen werkgroepen van HV Bo-Ex en counterparts binnen Bo-Ex. Wij verwachten dat die samenwerking in 2024 uitkristalliseert waarbij het niet alleen gaat om praktijk maar ook om visie: op welke terreinen werken wij samen en hoe doen we dat?
- Hetzelfde geldt voor de relatie met de bewonerscommissies: welke rol ziet Bo-Ex voor de commissies en hoe wordt die rol ingevuld? De visie op participatie is in het jaarplan mager aan bod.
- Hoe past het in het jaarplan aangekondigde 'luisterpanel' in de organisatie van samenwerking? Wat kunnen deelnemers aan het luisterpanel van Bo-Ex verwachten?

# Memo

Aan: Bestuur HV Bo-Ex  
Van: Hans Pluim, directeur-bestuurder a.i.  
Onderwerp: **Reactie op het advies HV BO-Ex over “Duidelijk Doen”, het jaarplan 2024 Bo-Ex**  
Datum: 13 december 2023

---

Beste leden van het bestuur van de HV Bo-Ex,

## Samenvatting

Allereerst bedankt voor jullie zorgvuldige en positieve reactie op het jaarplan 2024 Bo-Ex en de diverse suggesties en vragen. Graag ga ik daar in dit antwoord nader op in. Voor de leesbaarheid houd ik de onderwerpen van jullie advies aan en geef per onderwerp kort eerst jullie suggestie weer in cursief.

### 1. Algemeen

#### Status van het jaarplan is vooral intern

In het jaarplan 2024 en de bijbehorende begroting staan onze voornemens voor 2024. We laten zien hoe we komend jaar invulling geven aan onze ondernemingskoers. Het is een 'intern' stuk dat we verder niet extern delen. Dat zie je ook terug in de manier waarop het is geschreven, taalgebruik, jargon en dergelijke. Het jaarplan wordt door de afdelingen gebruikt om hun activiteiten voor 2024 concreet te maken en uit te werken in activiteiten. Het jaarplan vormt de onderbouwing van de begroting.

Het is zeker een goed idee om onze voornemens en activiteiten uit het jaarplan te delen. Dat willen we wel op een andere manier doen, meer gericht op 'extern'. Daar maken we een infographic voor.

De begroting delen we niet extern, behalve dan met onze 'toezichthouders' en jullie. Er staat namelijk ook informatie in waar aannemers of andere partijen hun voordeel mee kunnen doen in de prijsvorming voor werkzaamheden en projecten.

#### Meetbare ambities

*“De doelstellingen voor 2024 zouden aan betekenis winnen als bekend is in welke mate de doelstellingen voor 2023 zijn gehaald. Dan wordt immers duidelijk waaraan aandacht moet worden besteed.”*

Een goede suggestie, daarom hebben we in het KPI overzicht een kolom toegevoegd met onze prognose oktober 2023. Op welke KPI's we meten wordt mede bepaald door wat we nodig hebben om intern goed sturing te kunnen geven aan onze activiteiten en daar verantwoording over af te leggen aan onze Raad van Commissarissen. Overigens meten we nog veel meer, maar dat is te 'operationeel' om allemaal in het jaarplan op te nemen.

#### Helder leesbaar en geen jargon

Het klopt dat er in het jaarplan veel jargon en afkortingen worden gebruikt. We hebben hier minder aandacht aan besteed omdat het een intern stuk is. Jullie geven dit terecht als aandachtspunt mee om hier alert op te zijn in de documenten die we ook extern delen, zoals in ons jaarverslag waarin we uitgebreid verslag doen van de resultaten van het afgelopen jaar.

### 2. De huurders

#### De huurders: 'ouderen en laaggeletterden'

*Jullie missen in het jaarplan aandacht voor het probleem van de schriftelijke/digitale communicatie, zeker omdat het jaarplan melding maakt van het (verder) digitaliseren en standaardiseren van de diensten. De ambitie “we maken tijd om op een persoonlijke manier maatwerk te leveren aan wie dat*

*nodig heeft” moet geconcretiseerd worden in “wie, wat, hoe”. Overigens wordt HV Bo-Ex natuurlijk ook geconfronteerd met het communicatieprobleem. Het zou daarom de moeite waard zijn om na te gaan hoe wij daarbij samen kunnen optrekken.’*

We nemen jullie handreiking om samen op te trekken graag aan. We hebben al jaren speciale aandacht voor laaggeletterdheid in onze verschillende communicatiekanalen. In onze huurderscommunicatie gebruiken we B1 taalniveau. Voor het komende jaar zijn er geen nieuwe doelstellingen opgenomen en doen we de dingen zoals we hebben afgesproken: bijvoorbeeld onze samenwerking met de taalambassadeurs van Stichting Lezen & Schrijven. Ondertussen zijn wij bijvoorbeeld ook bezig met een speciale pagina voor senioren op onze website, met daarop informatie over onze seniorencomplexen.

### **3. De huurders: ‘bijzondere doelgroepen’ - toewijzingsbeleid**

*“Voor ons is de toewijzing belangrijk; onze zorg is namelijk dat er concentraties van problemen ontstaan. Het toewijzen – Wie? Waar? – komt in het jaarplan niet aan de orde. HV Bo-Ex wijst er nadrukkelijk op dat zij informatie- en adviesrecht claimt ten aanzien van het toewijzingsbeleid.”*

Het toewijzingsbeleid is gemeentelijk beleid en onderdeel van de huisvestingsverordening van de gemeente. We hebben als corporaties maar heel beperkt invloed op het complexe stelsel van voorrangregels et cetera. In die zin kunnen we niet ingaan op jullie verzoek om informatie- en adviesrecht. Wel vinden we het belangrijk om periodiek met elkaar te kijken naar wat de uitwerking van het gemeentelijk toewijzingsbeleid is en tegen welke (knel)punten we aanlopen. Zo kunnen we dit adresseren richting gemeente.

### **4. De huurders: ‘bijzondere doelgroepen’ de zorg tijdens het wonen**

Met jullie zijn wij ook bezorgd over het ontstaan van concentraties van problemen. Hoe kunnen we met elkaar, bewoners, Bo-Ex, zorg- en welzijnspartijen en anderen, meer vorm geven aan ‘zorg tijdens het wonen’? Meer en anders dan we nu al doen. Dit sluit goed aan bij jullie advies:

*‘Geef concreter aan hoe Bo-Ex en andere partijen de zorg voor het wonen nemen. Bijvoorbeeld met een draaiboek waarin is vastgelegd op welke wijze Bo-Ex én andere partijen de zorg voor het wonen neemt, inclusief eventuele interventies: wie, wat, hoe, wanneer.’*

Met de gemeente, welzijns- en zorgpartijen hebben we veel contact in de wijk. Er zijn korte lijnen en voor specifieke problemen hebben wij afspraken vastgelegd. Dit kan gaan om mensen die een tweede kans krijgen, GGZ problematiek, hulp van het buurtteam, hulp bij schulden/vroegsignalering.

Ons team sociaal beheer werkt hard aan het opbouwen van netwerken in de wijken waar we werken. Dat is echt een speerpunt.

Daarnaast gaan we gebiedsgericht werken. Sylvia heeft jullie daar al wat over verteld. Door zo te werken krijgen we veel beter inzicht in wat nodig is in wijken en buurten, en verbinden we elkaars kennis met elkaar.

### **Wat is voor huurders belangrijk?**

*“Het jaarplan spreekt de medewerkers van Bo-Ex, de huurders, de gemeente en andere stakeholders aan. Voor huurders is belangrijk: • het woongenot en de communicatie daarover, samen te vatten onder de noemer “dienstverlening”, • de betaalbaarheid en • duurzaamheid.*

*Op deze onderwerpen heeft HV Bo-Ex werkgroepen gevormd die overleggen met counterparts binnen Bo-Ex: de werkgroepen Communicatie, Betaalbaarheid en Duurzaamheid.*

#### **- Dienstverlening**

*Onderzoek naar de waardering van dienstverlening: Wij zouden willen zien dat dat onderzoek onafhankelijk van Bo-Ex plaatsvindt.”*

Dat vinden wij ook. Daarom werken wij met een onafhankelijk onderzoeksbureau dat jaarlijks wordt beoordeeld door onder andere Aedes.

- **Aanpak Onderhoudsklachten**

*“HV Bo-Ex vindt het opmerkelijk dat de problemen waarmee Bo-Ex de afgelopen jaren negatief in het nieuws is gekomen – wateroverlast en schimmelvorming – niet in het jaarplan aan de orde komen, niet in de tekst en niet in de prestatie-indicatoren. Er zijn geen prestatie-indicatoren voor de kwaliteit van de woningen!”*

Jullie constatering klopt. We hebben in het jaarplan daar niet op die manier woorden aan gegeven, maar geven wel uitvoering. We hebben voor 2024 voor ruim 4000 woningen planmatig onderhoud begroot. Dit is echt een groot ‘volume’. Hierin zit ook de aanpak van een deel van de problemen die jullie hierboven schetsen. Daarnaast werken we met een meerjarenonderhoudsbegroting (MJOB in jargon) waarin voor alle woningcomplexen staat welke onderdelen wanneer ‘aan de beurt’ zijn voor onderhoud of inspectie.

- **Betaalbaarheid**

*“Wat betreft betaalbaarheid vindt HV Bo-Ex het belangrijk dat in het jaarplan de aanpak van betalingsproblemen aan de orde is gesteld. Het valt ons op dat niet verwezen wordt naar de kritieke prestatie-indicatoren en dat de doelstellingen wat betreft huurachterstand in 2024 dezelfde zijn als in 2023.”*

Zoals eerder geschreven hebben we bij onze kritieke prestatie indicatoren nu ook een kolom opgenomen met de prognoses per 2023. Zo is er meer inzicht, en is het in dit geval duidelijk waarom bepaalde doelstellingen hetzelfde blijven (omdat ze al best ambitieus zijn). Huurders met achterstand krijgen meer betaalgemak. Nu wordt er ook een brief gestuurd (handmatig), straks wordt dat op een andere manier gedaan.

- **Duurzaamheid**

Gelijktijdig met dit jaarplan hebben jullie ook een reactie gegeven op onze duurzaamheidsvisie. Jullie doen hieronder een aantal suggesties die we mee zullen geven aan de mensen die met ‘duurzaamheid’ bezig zijn.

- *“Sluit geen warmteoplossingen van te voren uit. Houd rekening met de belangen van huurders en jullie suggestie om voor financiële gevolgen het Dashboard Eindgebruikers TNO als kader te gebruiken.*
- *Verduurzamen van EFG labels – Wijs bewoners op de mogelijkheid van financiële ondersteuning uit het Tijdelijk Noodfonds Energie.*
- *Van het gas af: Inventariseer ervaringen van de huurders in Overvecht die van het gas af zijn. En zorg voor voldoende draagvlak*
- *Hittestress- gebruik voor je onderzoek een partij die onafhankelijk is van Bo-Ex.”*

**5. Organiseren**

*“Bo-Ex werkt aan het bij de tijd brengen van haar organisatiestructuur en haar werkprocessen. We hebben met betrekking tot structuur praktische vragen.*

- *“Wat is het ‘regieteam’ en wat kunnen huurders en HV Bo-Ex daarvan verwachten?”*

Het regieteam is een interne groep waarin we de interne afstemming van werkgroepen en projecten doen. Het is een intern ‘sturingsinstrument’. Ons doel waar we het allemaal voor doen is dat de kwaliteit van onze dienstverlening hoger wordt.

- *“Hoe zit het met het uitbestedingsproces? Een deel van de klachten van huurders hebben betrekking op derden waaraan werk is uitbesteed. We missen in het versterkingsverhaal het uitbestedingsproces.”*

Wij verzorgen kwaliteitsmetingen van het werk dat door ons of door derden namens ons wordt uitgevoerd. Dat betekent dat we op basis daarvan ook wel eens afscheid nemen van derden.

- *“Is nu duidelijk bij de herinrichting van ‘Wonen’ wie waar over gaat? Is er voor huurders één herkenbaar en bekend aanspreekpunt? Huurders zijn geconfronteerd met een veelheid aan*



*functies en rollen en zien door de bomen het bos niet meer; afspraken en klachten 'verdwijnen' daardoor."*

In de herinrichting van Wonen staat rolduidelijkheid centraal. Voor de individuele huurder is ons huurderscontactcentrum het centrale ingangspunt. Huurders kunnen bellen, langskomen, mailen. Dat was zo en dat blijft zo. Bij de 'collectieve' bewonerscontacten, zoals bewonerscommissies, huurdersvereniging en ook bewonersgroepen bij onderhoudsprojecten zijn er ook vaste contactpersonen, zoals de wijkconsulent, de sociaal buurtbeheerder, de (sociaal) projectleider of bewonersbegeleider bij renovatie. Wie je moet hebben hangt af van het vraagstuk.

**De samenwerking met bewonersorganisaties: de HV Bo-Ex en de bewonerscommissies.**

- *"In 2023 is er praktische samenwerking gekomen tussen werkgroepen van HV Bo-Ex en counterparts binnen Bo-Ex. Wij verwachten dat die samenwerking in 2024 uitkristalliseert waarbij het niet alleen gaat om praktijk maar ook om visie: op welke terreinen werken wij samen en hoe doen we dat?"*

Dit zal voor 2024 een belangrijk gesprekspunt zijn in het overleg tussen bestuur HV Bo-Ex en Bo-Ex.

- *"Hetzelfde geldt voor de relatie met de bewonerscommissies: welke rol ziet Bo-Ex voor de commissies en hoe wordt die rol ingevuld? De visie op participatie komt in het jaarplan mager aan bod."*

Ook hier geldt het voorstel om dit thema verder te bespreken in de jaaragenda 2024 overleg bestuur HV Bo-Ex en Bo-Ex.

- *"Hoe past het in het jaarplan aangekondigde 'luisterpanel' in de organisatie van samenwerking? Wat kunnen deelnemers aan het luisterpanel van Bo-Ex verwachten?"*

Een goed aandachtspunt dat we meenemen in de nadere uitwerking. Daar worden jullie bij betrokken.

**Conclusie**

We zijn blij met jullie zorgvuldige en constructieve advies. Er zitten veel aanknopingspunten in voor de uitwerking op onderdelen en nader overleg, die we graag samen met jullie verder bespreken.

Met vriendelijke groet,



Hans Pluim  
Directeur-bestuurder a.i.