

Thuis

Voor huurders van Bo-Ex

voorjaar 2021

Gert Versteeg was dakloos

“In de zomer sliep ik het liefst buiten”

Waar kan ik terecht?

10 vragen en antwoorden

Oog voor Overvecht

**Op pad met buurtambassadeurs
Gerhilde en Pim**



U kunt het zelf

Deze Thuis staat in het teken van de kracht van bewoners. Toen ik 18 was, ging ik samenwonen in een sociale huurwoning in een hoogbouwflat. Ik heb toen zelf ervaren wat bewonerskracht is. Ik vond het leuk om naast mijn studie ook onderdeel te zijn van de bewonerscommissie. We organiseerden veel verschillende activiteiten. Ieder jaar hadden we een nieuwjaarsbuffet met heerlijke hapjes en we organiseerden opruimdagen rondom de flat. Ook zorgden we er samen met de kinderen uit de flat voor dat er een nieuwe speeltuin kwam. Dit deden we met hulp van de corporatie, maar vooral op eigen initiatief. Wij wisten immers zelf heel goed wat er leefde en speelde. Ook lukte het ons om enthousiaste bewoners te vinden die mee wilden doen. Ik vond het erg leuk om op deze manier de mensen in de flat te leren kennen en ze ook te kunnen helpen. Zo zorgden we onderling voor elkaars huisdieren als we op vakantie gingen. Deze Thuis staat vol inspiratie rondom bewonerskracht. Misschien krijgt u door het lezen wel een goed idee over wat u zelf kunt doen. Veel plezier bij het lezen!

Marije Eleveld
Directeur Bo-Ex

In deze Thuis



6
Gert heeft weer een dak boven zijn hoofd. Hoe bevalt dat?



10
Bericht uit de klankbordgroep in Lombok. "Goed dat Bo-Ex ons betreft."



13
Buurtambassadeurs maken hun ronde door de wijk.

En verder

| | |
|---|----|
| Klusje bij de burenen? Gijs helpt graag | 3 |
| Nieuws voor u van Bo-Ex | 4 |
| De plannen van Bo-Ex in 2021 | 9 |
| 10 hulpvragen en antwoorden | 16 |
| Jong en oud samen op de Kruisstraat | 18 |
| Bart Frinking: van wijkagent naar woonconsulent | 20 |

U leest over



Ik en Bo-Ex



Financiën en regelgeving



Prettig wonen



Duurzaamheid en innovatie

Colofon

This is een uitgave van Bo-Ex
Oplage 8.275 exemplaren
Redactie Solange Coenegracht en Suus van Geffen
Teksten Solange Coenegracht, Annemarie van Dijk en Helen Jochems
Fotografie Mark Kuipers, Shutterstock, Ivo Vrancken en Ton Zonneveld
Concept & vormgeving XS Media, Utrecht
Druk Torendruk
Contact met Bo-Ex klantenservice@boex.nl, tel. (030) 282 78 88, www.boex.nl
 J.C. Maylaan 18, 3526 GV Utrecht



Gijs helpt graag een handje

Hij is handig en vindt het heerlijk om bezig te zijn. Daarom helpt Gijs Noorlander (67) met plezier zijn burenen als ze een klusje hebben.

Zijn huis ziet er tiptop uit. Geen wonder, want Gijs Noorlander is erg handig. Hij werkte vijftig jaar als loodgieter en timmerman bij de gemeente. Sinds zijn pensioen vindt hij het leuk om klusjes te doen. Niet alleen in zijn eigen huis, ook bij de burenen in het wooncomplex aan de Kruisstraat. Daar woont hij sinds zes jaar met veel plezier. Klusjes zoals de deur zonder schade openen als iemand zijn sleutel is vergeten. Een verstopping verhelpen in de afvoer van de wastafel. De waterstanden van een buur doorgeven. En de buitenkraan afsluiten bij strenge vorst. "Buurtbeheerder Roderik

is blij met me," lacht hij, "want soms hoeft Bo-Ex dan geen vakman te sturen. Maar ik klus vooral omdat ik het zelf leuk vind, ik ben graag bezig." Voor zijn hulp hoeft hij geen vergoeding te krijgen. "Ik red me wel. En als er iets is, staan mijn kinderen voor me klaar."

Buren bij elkaar

Als lid van de bewonerscommissie probeert Gijs ook de burenen in zijn complex bij elkaar te brengen. "Vóór corona organiseerden we vier keer per jaar een borrel in het atrium. Heel gezellig. Daar kregen we een leefbaarheidsbudget

van Bo-Ex voor." Het liefst zou hij in elke nieuwsbrief van de bewonerscommissie een interviewtje met een buur plaats. "Zo leer je elkaar wat beter kennen. Dan kun je meer van elkaar hebben. Maar mochten we dat gaan doen, dan pas ná corona." Veel mensen leven erg op zichzelf, vindt hij. Terwijl het goed is om elkaar een beetje in de gaten te houden. "Heb je iemand een tijdje niet gezien, ga dan eens kijken. Als ik nou op mijn buurman let, en mijn buurman let weer op zijn buurvrouw – zo makkelijk is het." ✕

Helpers in het zonnetje

Kent u iemand die klaarstaat voor andere huurders? Laat het ons weten. Misschien staat hij of zij dan volgende keer hier. Aanmelden kan via communicatie@boex.nl of (030) 282 78 88.

Onze coronamaatregelen

Op www.boex.nl/corona leest u het laatste nieuws over onze coronamaatregelen. Zo weet u precies waar u aan toe bent.



Geen huurverhoging

Goed nieuws voor alle mensen die bij ons een sociale huurwoning huren: uw huur gaat dit jaar niet omhoog. Ook de inkomensafhankelijke huurverhoging gaat dit jaar niet door. Huurders in de vrije sector kunnen een huurverhoging krijgen gelijk aan de inflatie plus maximaal 1%.

Inkomen gedaald na 2019? Vraag huurverlaging aan

Heeft u een hoge huur en een laag inkomen? En is uw inkomen na 2019 gedaald onder de geldende inkomensgrens? Dan heeft u misschien recht op een eenmalige huurverlaging. Dit is wettelijk geregeld. Deze huurverlaging vraagt u zelf bij ons aan. Dit kan tot eind 2021. Omdat de Belastingdienst niet weet wat uw inkomen nu is, laat u zelf weten hoe hoog uw inkomen is. U controleert of u recht heeft op huurverlaging via www.boex.nl/eenmalige-huurverlaging-2021.



Help uw buurt schoon te houden

Bewoners die zwerfafval willen opruimen, kunnen een gratis knijper aanvragen bij de gemeente Utrecht. Dit doet u door te mailen naar samenschoon@utrecht.nl. Vervolgens wordt de knijper bij u thuisbezorgd of u haalt deze op in de buurt van een van de afvalscheidingsstations.



Denk mee over Utrecht

Geef uw mening en denk mee over plannen voor Utrecht op www.denkmee.utrecht.nl. Op deze website van de gemeente Utrecht vindt u informatie over projecten in de stad waarover u kunt meedenken. Ook kunt u een reactie geven of stemmen door eenmalig een profiel aan te maken. Dit doet u via uw e-mail, Facebook- of Google-account. Met een account blijft u ook op de hoogte van de projecten. Meer informatie leest u op www.denkmee.utrecht.nl.



Check uw e-mailadres

Bo-Ex stuurt u regelmatig informatie per mail. Bijvoorbeeld onze digitale nieuwsbrief. Op www.boex.nl/mijn-gegevens vindt u welke gegevens van u bekend zijn bij ons, zoals uw e-mailadres en telefoonnummer. Kloppen uw gegevens niet of wilt u gegevens toevoegen? Pas ze dan direct aan. Zo kunnen wij u goed bereiken. Heeft u nog geen account? U kunt dit eenvoudig en snel zelf aanmaken op www.boex.nl/account-aanmaken.



Samen wonen, elkaar ontmoeten en helpen

Begin dit jaar verhuisden bewoners van Bo-Ex en zorgorganisatie Lister naar hun studio's in wooncomplex de Amerhof. In de Amerhof kiezen huurders er bewust voor om samen te wonen, elkaar te ontmoeten en elkaar te helpen. Er wonen 11 huurders van Bo-Ex en 12 huurders van Lister. Ze vormen samen een woonvereniging en krijgen daarbij ondersteuning van een coach. Die geeft hen tips en advies over het samenwonen.





“Dit huis past me als een jas”

Jarenlang zwierf hij als dakloze op straat. Een tijd waarover hij urenlang kan vertellen. Maar Gert Versteeg (68) is toch ook erg blij dat hij weer een dak boven zijn hoofd heeft.

“Kom binnen”, zegt een man met pretogen. Hij gaat voor in een gezellig ingericht huis met een vrolijke mix aan meubels. In de woonkamer staan veel planten en zitten twee tortelduiven in een kooi. Aan de deur hangt een wasrek waaraan babyrompers drogen. “Die zijn van mijn bovenbuurvrouw”, legt Gert uit. “Ze heeft net een baby en ik help haar vaak met de was.”

Sinds acht jaar heeft Gert Versteeg weer een dak boven zijn hoofd. Daarvoor woonde hij acht jaar lang op straat. Hij laat krantenfoto's zien uit die tijd. “Kijk, dat ben ik”, wijst hij naar een man met een lange baard in een jas van dierenhuid en een roze hoedje op. “Aan dat hoedje maakte ik alles vast wat ik op straat vond: haarspeldjes, paperclips, oorbellen, nepbloemen en zelfs een fopspeen. En die kip naast me heette Lellebel, ze was mijn maatje dat altijd bij me was.”

Slapen op een bankje

Aan de eettafel in zijn lichte keuken vertelt Gert over zijn leven. Vroeger was hij getrouwd en werkte hij als tuinman. Nadat zijn vrouw wegging, voedde hij in zijn eentje vier kinderen op. Toen die zichzelf konden redden, vertrok hij naar het buitenland. In India, Bangladesh en Nepal zette hij grote woonprojecten op voor gehandicapte kinderen en daklozen. “Daar ben ik best trots op. Ik heb nooit normaal leren lezen en schrijven, maar zulke dingen kan ik goed. Ik begeleidde ook honderden kinderen in die landen naar school.” Toen hij terugkwam in Nederland, had hij geen behoefte aan een huis. “Ik wilde op straat zijn en



Boven: Gert richtte zijn woning in met meubels van de kringloop en is er tevreden mee.

Links: krantenfoto's uit de tijd dat Gert dakloos was.

iedereen vertellen over Jezus. Dan zwierf ik weer een tijdje door Den Haag en Amsterdam, dan weer door Utrecht. Als de politici voor de verkiezingen campagne op straat voerden, stond ik ertussen met een bord ‘Kies voor Jezus.’”

Hij werd soms als vuilnis behandeld. Als hij op een bankje lag te slapen, stuurde de politie hem weg. Toch bewaart hij ook warme herinneringen aan die





Boven: "Mijn woning staat in de leukste buurt van Utrecht."

Rechts: Gert is blij met een dak boven zijn hoofd. Hij is graag thuis.

tijd. "Ze doen veel voor zwervers in Utrecht, hoor. Bij de daklozenopvang in de Catharijnesteeg kon ik terecht voor een warme maaltijd, koffie en thee. En bij de Sleep Inn aan het Jansveld is er altijd wel een bed voor je. In de zomer sliep ik het liefste buiten. Mijn kinderen zeiden vaak: 'Papa, kom toch bij ons wonen', maar dat deed ik niet. Ik wilde ze niet tot last zijn."

Bladeren in de woonkamer

Het kantelpunt kwam toen hij ouder werd en zijn botten pijn gingen doen. "In de nachtopvang lag ik steeds vaker op een zaal met dronken mensen. Dat vond ik niet fijn. Als ik op straat blijf, kom ik niet verder, besefte ik." Via een maatschappelijk werker van de Tussenvoorziening – de daklozenopvang – kreeg hij dit fijne appartement, vlak bij het Rietveldhuis. Hij richtte het in met meubels van de kringloop en is er tevreden mee. "Dit huis past me als een jas en het staat nog in de leukste buurt van Utrecht ook. Ik vind het fijn om het binnen gezellig te maken. In de herfst leg ik gekleurde bladeren van buiten op de vloer, dan is het hier net een bos."

Het was wel wennen, een dak boven zijn hoofd. De eerste week sliep hij in zijn tuin. Nog steeds vindt hij buiten slapen heerlijk. De burens weten dat hij jarenlang op straat woonde. "Ze vingden me op als een koning. Als er dakloze vrienden een weekje bij me logeren, brengen ze soms dekens. Ik vertel altijd



"Ik hoor er niet meer bij op straat, maar ik heb nu andere vrienden"

keurig aan de mensen van Bo-Ex dat ik weleens logees heb, en gelukkig vinden ze dat goed."

Zelf mensen helpen

Gert heeft nu meer regelmaat in zijn leven. Omdat hij lezen en schrijven moeilijk vindt, doet iemand van de Tussenvoorziening zijn administratie. Af en toe werkt hij – ooit was hij immers tuinman – met plezier in de tuinen van zijn burens. Jarenlang was hij vrijwilliger op de dagopvang voor daklozen. Veel vrienden onder de daklozen heeft hij trouwens niet meer. "Ik hoor er niet meer bij op straat, maar ik heb nu andere vrienden."

Het zwerven had hij niet willen missen. "Ik voel me nu extra blij met een dak boven mijn hoofd. Ik ben graag thuis. En doordat ik geen hulp nodig heb van anderen, kan ik zelf mensen helpen. Als je op straat leeft, kan dat niet, dan ben je druk met jezelf. En ik word er heel blij van als ik anderen kan helpen. Delen maakt gelukkig. Voor mezelf heb ik maar weinig nodig. Ik ben gelukkig zo. Al zou ik niet meer zonder mijn huis kunnen, het zwerven trekt nog steeds. Daarom ga ik binnenkort een aantal weken naar Roemenië. Huizen opknappen voor oude mensen. Mijn kinderen betalen mijn ticket." Zijn tip voor anderen: volg je hart, doe wat je graag wilt. "Ben je ongelukkig, zoek dan hulp. Accepteer dat je niet alles zelf kunt. Ik heb altijd hulp geaccepteerd van anderen. Er zijn zo veel mensen die je willen helpen." ✕



Wat we voor u gaan doen in 2021

Elk jaar maakt Bo-Ex een jaarplan. In dit plan staat wat we allemaal gaan doen om u als huurder nog beter van dienst te zijn. Dit zijn we bijvoorbeeld van plan in 2021.

1. De medewerkers van onze klantenservice **beantwoorden 75% van uw vragen direct**. Zonder dat ze hiervoor eerst informatie bij een collega moeten vragen.
2. We willen minstens twee keer **de mening van huurders** raadplegen, via een klantpanel.
3. We willen onze **dienstverlening verbeteren**, zodat u hiervoor een 8 geeft.
4. We maken voorbereidende plannen voor de bouw van **407 nieuwe woningen**.
5. We vragen u mee te denken over een keuze-pakket met **energiebesparende maatregelen**.
6. In 2021 **investeren** we in:
 - a. nieuwbouw
 - b. bestaande woningen
 - c. onderhoud
 - d. het verbeteren van de leefbaarheid



Deze projecten gaan in 2021-2025 van start:

- > Ivoordreef (sloop en nieuwbouw)
- > Reitdiepstraat (sloop en nieuwbouw)
- > Kanaleneiland Zuid (groot onderhoud)
- > Hanoi-dreef (planvorming en uitvoering van renovatie of sloop/nieuwbouw)

Meer weten?

Bent u benieuwd naar wat we nog meer gaan doen? Ons volledige jaarplan leest u op www.boex.nl/governance.

Bo-Ex en huurders trekken samen op

“Bewoners weten wat er speelt”

Bo-Ex kent haar wooncomplexen goed, maar wie weet nou het beste hoe het is om er te wonen? Dat zijn de bewoners zelf. Zij kunnen het beste vertellen wat als eerste opgeknapt of veranderd zou moeten worden.

Dat bewoners meepraten is nóg belangrijker als er veranderingen op komst zijn. Zoals in de Weltevredenstraat en de Bataviastraat in Lombok, waar de huizen toe zijn aan een opknabbeurt. Ook als er geen grote plannen zijn, overlegt Bo-Ex met bewoners. Zoals met de bewonerscommissie van de Rietveldwoningen in Hoograven-Zuid. Daar is een proef gestart om mensen met een middeninkomen naar de wijk toe te halen. Deze mensen krijgen voorrang als ze via WoningNet op een Rietveldwoning reageren. Een voorwaarde daarbij: ze worden actief lid van de bewonerscommissie. Bo-Ex gaat door met deze proef.

Bewoners doen het samen

Bewoners die willen meepraten over hun wooncomplex en de buurt, verenigen zich in een klankbordgroep of bewonerscommissie. Een klankbordgroep is iets vrijer. Adviezen die een klankbordgroep aan Bo-Ex geeft, zijn minder formeel. “Maar ik verwacht dat we wel serieus genomen worden hoor”, zegt Anne Kool, kersvers lid van een nieuwe klankbordgroep in Lombok (zie rechterpagina).

Een bewonerscommissie is formeler. De rechten en plichten van een bewonerscommissie zijn vastgelegd in een wet. “Als bewonerscommissie kunnen we meedenken met Bo-Ex of de aannemer. Dan vragen we: denk je ook hier of daar aan? We willen het beste voor iedereen”, zegt Daniëlle Hagen (47) uit Hoograven-Zuid (zie pagina 12).



> Anne Kool (25) uit Lombok

“Het is heel goed dat Bo-Ex de bewoners erbij betreft”

“Ik woon nu anderhalf jaar in Lombok en voel me hier helemaal op mijn plek. Het is gezellig, met leuke oude huizen, een gemixte bevolking en leuke multiculti-winkeltjes. Bo-Ex gaat de huizen in de Weltevredenstraat en de Bataviastraat opknappen. Toen ik de oproep voor de klankbordgroep las, heb ik me aangemeld. Als bewoners weten wij het beste wat noodzakelijk is. Onze huizen lijken op elkaar en we hebben allemaal dezelfde ervaringen: het is tochtig en gehorig en de ramen beslaan. De huizen zijn verouderd en nog niet zo duurzaam.

We zitten nog helemaal aan het begin van het traject: Bo-Ex wil de woningen verbeteren. Het zou sloop en nieuwbouw kunnen worden, maar waarschijnlijk wordt het een grote renovatie. Dan nog zijn er veel mogelijkheden. Kunnen we bijvoorbeeld tijdens de verbouwing hier blijven wonen of moeten we tijdelijk naar een andere plek? Het is heel goed dat Bo-Ex de bewoners erbij betreft. Wij kunnen precies aangeven wat de problemen zijn en meedenken over de oplossingen.

Het is leuk om op deze manier burens te leren kennen. We zijn nu met zijn vijven in de klankbordgroep. We hebben twee overleggen gehad. De eerste keer hebben we kennisgemaakt op het Bo-Ex-kantoor, met Bo-Ex en de projectontwikkelaar erbij. Dat was precies tussen de lockdowns in. Ons tweede overleg was online, maar gelukkig hadden we elkaar toen al een keer gezien.”



> Daniëlle Hagen (47) uit Hoograven-Zuid

“Het zou leuk zijn als meer buurtbewoners elkaar leren kennen”

“Afgelopen zomer ben ik hier komen wonen met mijn dochters. Ik ben heel blij dat ik een huurwoning heb gekregen dankzij de proef in Hoograven om ook mensen toe te laten met een hoger inkomen. Een voorwaarde was wel dat ik lid werd van de bewonerscommissie. Dat klinkt eigenlijk veel te zwaar, want ik vind het juist fijn om lid te zijn, dan weet je snel wat er speelt. We bespreken onderwerpen als afval op straat en onderhoud aan de flats. Problemen proberen we zelf op te lossen en anders melden we het bij Bo-Ex.

Onze buurtbewoners houden we op de hoogte via een nieuwsbrief. Daarin kaarten we bijvoorbeeld het afval op straat aan. We zetten er ook het nummer van de gemeente bij, dat je kunt bellen als de containers vol zijn. Er staat ook een mailadres in van de bewonerscommissie, zodat mensen ons makkelijk kunnen benaderen. Bo-Ex is denk ik wel blij met ons: als veel bewoners hetzelfde melden, kunnen we dat bundelen en in één keer doorgeven.

In Hoograven hebben mensen weinig contact met elkaar. Dat vind ik jammer. Er wordt al wel iets aan gedaan, zoals de gemeenschappelijke moestuin bij de Rijnesteinhof. Dat is echt een succes. Als corona voorbij is, kunnen we misschien een straatfeest organiseren. Het zou leuk zijn als meer buurtbewoners elkaar leren kennen.” ✕

Buurtambassadeurs in Overvecht

“Als je niks meldt, dan gebeurt er ook niks”

Je ziet ze al een tijdje in Overvecht: de duo's met Bo-Ex-jassen aan. Het zijn de buurtambassadeurs. Ze lopen een ronde door de straten en trappenhuisen. Waarom doen zij dat?



Gerhilde van der Meijden woont al sinds 1980 in Overvecht en is sinds begin 2020 buurtambassadeur. In haar buurt – Zambesidreef, Ossewagendreef, Nataldreef en Oranjerivierdreef (ZONOR) – is het idee begonnen. Nu helpt ze een nieuw team op weg in de buurt een stukje verderop, bij de Kwango-, Zebra- en Gambiadreef (KwaZeGa). Daar is Pim van Wegen pas komen wonen. Hij is meteen ook begonnen als buurtambassadeur.

Het is de bedoeling dat buurtbewoners jullie aanspreken. Gebeurt dat ook?

Pim: “Bij mij is dat pas één keer gebeurd.”

Gerhilde: “In mijn eigen buurt word ik vaak aangesproken. In de buurt van Pim zijn de buurtambassadeurs iets nieuws. Daar word ik ook wel eens aangesproken, maar meestal met de vraag: ‘wat doen jullie?’ Ze zien onze jas, maar weten nog niet precies waarom we rondlopen.”

Goede vraag van die mensen. En? Wat doen jullie?

Gerhilde: “We letten op. We kijken in de straten en in de trappenhuizen of er geen rommel ligt. We letten op of burens goed met elkaar kunnen opschieten. Als we zien dat een brievenbus vol is, bellen we aan. Misschien is de bewoner ziek of

Pim van Wegen, sinds kort buurtambassadeur “Ik ben er al helemaal aan gewend”

“Ik loop pas een paar maanden mee, maar ik ben er al helemaal aan gewend. Vanmiddag ga ik weer: lekker even naar buiten. Zeker nu we vanwege corona zoveel thuis moeten blijven, is het heerlijk om er even op uit te gaan. Ik vind het leuk om te gaan kijken of iets, wat we eerder hebben gemeld, misschien al is opgelost. Ondertussen leer ik de buurt en de mensen beter kennen, zoals de andere buurtambassadeurs en de bewoners die ik regelmatig tegenkom op straat. Ik hoop dat we echt kunnen helpen de buurt netter te maken.”



Rechts: als er eenmaal rommel op straat ligt, komt er snel rommel bij.

Links: als er iets kapot is melden Pim er Gerhilde dat bij Bo-Ex.

Onder: de buurtambassadeurs op hun rondje door de wijk.



Gerhilde van der Meijden over wonen in Overvecht

“Vroeger zei ik: ‘Ik wil nooit in Overvecht wonen.’ Nu zeg ik: ‘Ik heb leuke burens en een mooi uitzicht. Wat wil ik nog meer?’”

zelfs overleden. Dat is in een andere wijk al eens voorgekomen. We bellen ook aan als er spullen in de gang staan. Mensen denken vaak dat dat niet zo erg is. Dan leggen we uit dat het gevaarlijk is, bijvoorbeeld als er brand uitbreekt.”

Pim: “We zijn er voor de mensen. Als er iets in het portiek kapot of vies is, kunnen ze dat tegen ons zeggen. Wij melden het dan bij Bo-Ex. We hopen dat steeds meer bewoners naar ons toe zullen komen als we onze ronde maken.”

Zien jullie al verbeteringen?

Gerhilde: “Zeker. Als we een melding maken van afval, dan komt de gemeente het snel ophalen.”

Pim: “Wanneer er eenmaal rommel op straat ligt, komt er snel iets bij. Mensen denken dan: er staan toch al een paar zakken, dus dan zet ik die van mij er maar naast. Zo werkt menselijk gedrag nu eenmaal.”

Waarden de buurtbewoners jullie werk?

Gerhilde: “Soms zeggen de mensen: jullie lopen hier wel, maar we zien niet dat de problemen worden opgelost. In een straat lagen steeds een heleboel omgevallen fietsen. Er waren te weinig fietsenrekken. Toen hebben we de gemeente gevraagd om een extra fietsenrek. Dat is er gekomen, maar we hebben er wel maanden op moeten wachten. Dat snappen de mensen niet en dat vinden wij natuurlijk ook niet leuk.”

Pim: “Maar als je niks meldt, dan gebeurt er ook niks. Al zou maar één van de tien meldingen worden opgelost, dan nog heeft het zin. Stap voor stap maken we de wijk beter.”

Hoe kunnen de buurtbewoners helpen?

Gerhilde: “Vooral met kleine dingen, zoals de eigen brievenbus regelmatig legen, geen afval naast de containers zetten en geen spullen in het trappenhuis achterlaten.”

Pim: “En ons aanspreken, daar zijn we voor. We zien veel, maar niet alles.”

Gerhilde: “Laatst vertelde een man ons dat de lamp in het portiek kapot was. Een bewoner die kleine reparaties uitvoert, heeft die lamp toen meteen vervangen. Het is fijn als we dit soort kleine dingen samen kunnen oplossen, dan hoeven we niet alles bij de buurtbeheerder te melden.”

Willen jullie nog iets vertellen?

Gerhilde: “We kunnen wel een paar extra buurtambassadeurs gebruiken. Doe maar een oproepje in het blad!”

En dan?

Gerhilde: “Dan mogen de mensen een keer met ons meelopen. Door het zelf te doen, ervaar je het beste hoe het is.”

Pim: “En een extra paar ogen kan echt heel veel uitmaken.” X

Wilt u een keer meelopen?

Wilt u zich ook inzetten voor een schonere en veiligere buurt? Loop dan een keer een proefronde mee met de buurtambassadeurs. Via klantenservice@boex.nl kunt u zich aanmelden. In het onderwerp van uw mail kunt u zetten: meelopen met de buurtambassadeurs.

Ik heb een vraag. Wie helpt mij verder?

Tegenwoordig is het belangrijk dat u zichzelf kunt redden. Dat is niet altijd even gemakkelijk. Ook bij Bo-Ex komen veel hulpvragen binnen. Om u op weg te helpen, zetten we de meest gestelde hulpvragen en antwoorden op een rij.

Ik ben 55 jaar (of ouder). Hoe vind ik een kleinere en passende woning?

Als u een verhuiscens heeft, kan de Verhuisadviseur Senioren u helpen aan een beter passende woning. Huurders kunnen bij de adviseur terecht voor gratis advies. Meer informatie vindt u op www.verhuisadviseursenioren.nl of u belt naar **(030) 236 18 04** (dinsdag t/m donderdag van 10:00 tot 14:00 uur).

Ik voel me eenzaam, somber, bang en/of gespannen. Waar vind ik hulp?

U kunt terecht bij het buurtteam. Het buurtteam helpt u en verwijst u door naar de juiste instanties. Op www.buurtteamsutrecht.nl vindt u het buurtteam van uw wijk.

Ik kan moeilijk rondkomen en heb geldzorgen. Wie kan me helpen?

Maak een afspraak met het buurtteam. Het buurtteam denkt met u mee en kijkt samen met u hoe uw financiële

situatie eruitziet. Ook verwijzen zij u door naar de juiste instanties. Op www.buurtteamsutrecht.nl vindt u het buurtteam van uw wijk.

Ik wil mijn tuin opknappen. Kan ik gereedschap lenen van Bo-Ex?

Ja, dat kan. Neem contact op met onze buurtbeheerder om gereedschap te lenen. Op www.boex.nl/buurtbeheerders-en-huismeesters vindt u de contactgegevens van de buurtbeheerder in uw wijk. Of u belt onze klantenservice op **(030) 282 78 88**.

Mijn zoon/dochter hangt veel rond op straat. Wat kan ik doen?

Jongerenwerk Utrecht (JoU) geeft jongeren een warm welkom en geeft ze een steuntje in de rug. JoU stimuleert jongeren in hun ontwikkeling en moedigt hen aan hun tijd op een goede manier te besteden. Op www.jou-utrecht.nl vindt u meer informatie en ziet u waar in Utrecht JoU actief is.

Mijn woning staat vol met spullen en het lukt me niet om het op te ruimen. Kan iemand me helpen?

Neem contact op met uw woonconsulent van Bo-Ex. De woonconsulent brengt u in contact met een medewerker van de gemeente Utrecht om samen een plan van aanpak te maken. U neemt contact op met uw woonconsulent via **(030) 282 78 88** of klantenservice@boex.nl. Weet u niet wie uw woonconsulent is, dan helpt onze klantenservice u.

Ik heb problemen met mijn burens. Hoe moet ik het aanpakken?

Bent u zelf al met uw burens gaan praten en komt u er niet uit? Buurtbemiddeling helpt u met elkaar in gesprek te gaan. Buurtbemiddelaars luisteren naar uw verhaal en dat van uw burens om samen tot een oplossing te komen. Meer informatie vindt u op www.u-centraal.nl/buurtbemiddeling. Of u belt **(030) 236 17 28**.



Waar meld ik onveilige situaties, misdrijven en vervuiling?

- > U belt politie, brandweer of ambulance op **112** bij een gevaarlijke situatie, als er levens op het spel staan of als u een misdrijf ziet gebeuren.
- > U belt de politie op **0900 8844** als er geen acuut gevaar is, maar als u informatie heeft of contact wilt met uw wijkagent.
- > U belt Meld Misdad Anoniem op **0800 7000** als u een misdad wilt melden, maar niet bekend wil worden bij de politie of dader.

- > U belt de gemeente op **14 030** als er iets kapot is op straat of als u vervuiling wilt melden.

Ik wil graag meer contact met mijn burens. Hoe pak ik dat aan?

DOCK Utrecht helpt u zelf actief aan de slag te gaan of samen dingen te organiseren. De sociaal makelaars en sociaal beheerders van DOCK ondersteunen u daarbij. U vindt de locaties van DOCK op www.dock.nl/utrecht. Of u belt naar **(088) 855 51 26**.

Ik denk dat een huurwoning zonder toestemming wordt onderverhuurd of wordt gebruikt voor illegale activiteiten. Waar kan ik dat melden?

Meld dit meteen bij Bo-Ex via www.boex.nl/overlast-of-woonfraudemelden. Of u belt onze klantenservice op **(030) 282 78 88**. Zodra wij uw melding binnen krijgen, starten we samen met de afdeling Handhaving van de gemeente Utrecht een onderzoek.

In de Kruisstraat wonen jong en oud door elkaar

Hoezo bemoeien ouderen en jongeren zich nauwelijks met elkaar? In een voormalig seniorencomplex aan de Kruisstraat is dat heel anders. Nadia Anakhrouch: “Ik verwissel de batterijtjes van hun hoortoestel, zij passen op mijn kinderen.”

Ze was de eerste ‘jongere’ die er zeven jaar geleden kwam wonen: Nadia Anakhrouch (40). Tot die tijd was het wooncomplex aan de Kruisstraat een plek voor 55-plussers. Toen niet alle woningen verhuurd werden, haalde de gemeente het label ‘senioren’ ervan af. Er kwam ruimte voor Bo-Ex om ook jongere bewoners toe te laten. Nog steeds wonen er vooral ouderen – zo’n 80 procent – en hebben zij voorrang bij het reageren op deze woningen. Maar als er geen oudere kandidaten zijn, komen de jongeren aan de beurt. Dus klinken er inmiddels ook kinderstemmen in het atrium en de tuin. Het blijkt goed te werken, dat mixen van oudere en jongere bewoners. De

“We kletsen graag met elkaar en als het mooi weer is, zitten we samen in de tuin”

jongeren helpen de ouderen als dat nodig is, en andersom. Bo-Ex wil de openbare ruimten in het complex gaan aanpassen met bijvoorbeeld speeltoestellen en een zandbak in de tuin. En dat is fijn voor de zesjarige tweeling van Nadia Anakhrouch.

Nadia, wat vond je ervan dat er vooral 55-plussers in dit complex woonden toen je hier introk?

Nadia Anakhrouch: “Geen enkel probleem. In de Marokkaanse cultuur waaruit ik kom, horen ouderen er gewoon bij. Bovendien had ik jaren in studentenhuizen geleefd. Het leek me wel lekker om weer eens rustig te wonen.”

Wat vonden de bewoners ervan dat jij hier kwam wonen en al snel kinderen kreeg?

“De meeste burens vonden het leuk. Ook toen ik, niet lang nadat ik op de Kruisstraat kwam wonen, moeder werd

van een tweeling. Maar er waren er ook een paar die niet op een jong gezin zaten te wachten. Zij hadden liever gezien dat dit een seniorencomplex was gebleven. Dat is nog steeds wel zo, maar daar trek ik me niets van aan.”

Vind je het gezellig om met ouderen te wonen?

“Heel gezellig. Met veel buurvrouwen heb ik een goed contact. Ik zie ze een beetje als mijn omaatjes. We kletsen graag met elkaar en als het mooi weer is, zitten we samen in de tuin. Mijn kinderen maken vaak een tekening voor hen.”

Helpen jullie elkaar?

“Jazeker, en dat is enorm handig. Ik help de ouderen bijvoorbeeld met batterijtjes verwisselen van hun hoortoestel of bij het versturen van een mail naar de zorgverzekering. Soms rijd ik iemand naar het ziekenhuis. Andersom passen de buurvrouwen soms op mijn kinderen. We weten elkaar te vinden, dat gaat gewoon vanzelf.”



Welke hulp die je gaf bleef je het meest bij?

“Een tijdje geleden kwam ik mijn bovenbuurvrouw tegen. Ze zegt altijd vrolijk gedag, maar nu niet. Ze draaide raar met haar hoofd en keek me heel vreemd aan. Het leek me niet goed. Even later kon ik haar bij de lift nog net opvangen toen ze viel. Er waren ook een paar oudere bewoners bij, maar die stonden echt aan de grond genageld. Gelukkig heb ik mijn EHBO-diploma. Ik legde haar in de stabiele zijligging en belde meteen 112. Binnen zeven minuten lag ze op de brancard van de ambulance en hop,

naar het ziekenhuis. Achteraf bleek dat ze een herseninfarct had. Door mijn snelle optreden redde ik haar leven, zeiden haar dankbare kinderen. Van Bo-Ex kreeg ik een prachtige bos bloemen. Het was fijn dat ik dat voor haar kon doen. Inmiddels is de bovenbuurvrouw gelukkig weer thuis.”

Wat vind je het leukste aan het wonen in dit complex?

“Dat oud en jong hier door elkaar wonen. Dat hoort voor mij zo. Ik kom uit een cultuur waarin het normaal is dat alle leeftijden met elkaar optrekken.

“Leuk dat oud en jong hier door elkaar wonen. Dat hoort voor mij zo”

Ouderen zijn daar niet afgeschermd van de rest. De jongeren leren van de ouderen en andersom. Ik vind het bijvoorbeeld mooi om te zien dat mijn kinderen zien dat je kwetsbaarder wordt als je ouder bent. En dat ze leren om afscheid te nemen als er burens sterven.” X

“Omdat ik wijkagent ben geweest, ken ik de stad goed”

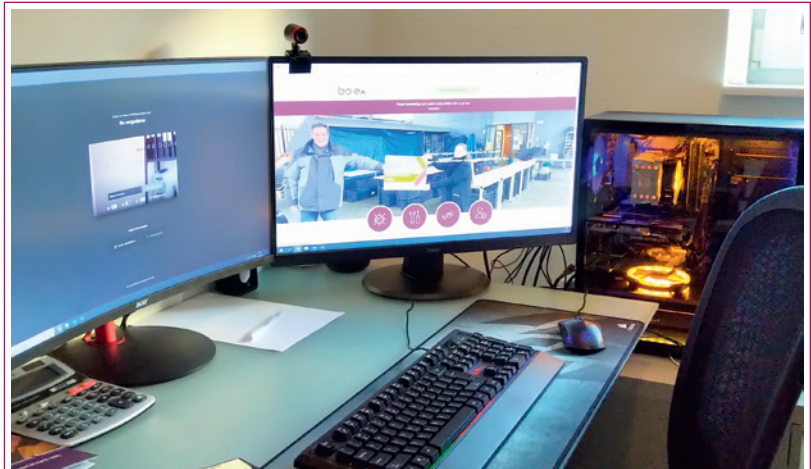
> Woonconsulent Bart Frinking

“Sinds eind 2019 werk ik bij Bo-Ex. Ik ken de stad goed, omdat ik hier wijkagent ben geweest. Daar heb ik veel contacten aan overgehouden. Dan kom ik bij een buurtteam en zeggen ze: ‘Hé Bart, ben je nu van Bo-Ex?’

De sociale vaardigheden die ik heb geleerd bij de politie, komen goed van pas in mijn baan bij Bo-Ex. Ik moet bijvoorbeeld bij overlastsituaties snel kunnen inschatten hoe ik mensen het beste kan benaderen. Contact hebben met mensen is echt mijn ding. Ik spreek kandidaat-huurders en bel bewoners met huurachterstanden. Ook ben ik contactpersoon voor de bewonerscommissies in mijn wijken. Dat zijn Leidsche Rijn, een stuk van Lombok en een paar complexen in Overvecht en de binnenstad.

Ik doe mijn best om vertrouwen op te bouwen bij de huurders. Dat zit soms al in kleine dingen: snel terugbellen of doorverwijzen naar de juiste persoon. Het is leuk om mensen blij te maken. Zoals laatst, toen een vrouw een lotingwoning kreeg toegekend terwijl ze pas één maand stond ingeschreven. Zij was zo blij!” ✕

“Contact hebben met mensen is echt mijn ding”



Thuiswerkplek

8.30 uur – In coronatijd gaat bijna alles telefonisch. Ik kijk ernaar uit om weer vaker de wijk in te gaan, om mensen te spreken en wooncomplexen te bekijken.



Mijn eerste woningoplevering

11.15 uur – Omdat de opzichter niet kan, mag ik de sleutel aan de nieuwe bewoner overhandigen en het huurcontract laten tekenen. Als woonconsulent begeleid ik kandidaat-huurders normaal gesproken alleen bij het voortraject: als alle eisen en documenten kloppen, krijgt de huurder de woning.



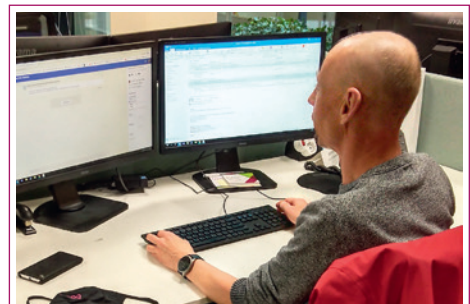
Praatje met de huismeester

13.30 uur – Samen met sociaal buurtbeheerder Roderik ga ik naar een complex aan de Brandenburchdreef/Dommeringdreef. Dit soort bezoeken zijn belangrijk om te blijven horen en zien wat er speelt in een wooncomplex. Een praatje met de huismeester en we zijn weer op de hoogte.



Wandeling tussendoor

14.15 uur – Elke dag ga ik een paar keer naar buiten met mijn hond Luuk; hij is nu drie-en-een-half.



Collega's!

15.45 uur – Na weken thuiswerken mag ik vandaag even naar kantoor om mensen met huurachterstanden te bellen. Ook maak ik een praatje met de paar collega's die vandaag ook op kantoor mogen zijn. Dat mis ik wel in coronatijd.