

# thuis

Januari 2015

- ▶ **p. 08** Besparen kan gemakkelijk in alle ruimtes
- ▶ **p. 16** Vernieuwing KwaZeGa uniek in geschiedenis Bo-Ex
- ▶ **p. 22** Bo-Ex Panel: enquête over onderhoud

## Inhoudsopgave

### Interactieve pdf

Dit is de eerste interactieve pdf van Thuis. Hieronder volgen tips om deze pdf optimaal te gebruiken:

- Kies voor de 'Volledige schermweergave', op deze wijze komt deze pdf optimaal tot zijn recht. Druk op 'Escape' om weer naar de normale weergave terug te gaan.
- Onderstreepte teksten zijn aan te klikken en als u verbonden bent met internet gaat u direct naar een website of u kunt direct een mail sturen.
- Teksten met een ▶ zijn ook aan te klikken, u gaat dan direct naar de juiste pagina.
- Onderaan staan alle pagina's op een rij. Wilt u direct naar een van de andere pagina's, dan hoeft u er alleen maar op te klikken.

# Plannen voor 2015



Een nieuw jaar begin ik traditiegetrouw met plannen maken. Niet alleen privé, maar ook voor Bo-Ex. 2015 belooft wat dat betreft een spannend jaar te worden. Dit jaar ga ik namelijk met de gemeente en bewonerskoepel STOK om de tafel om te praten over welke prestaties Bo-Ex de komende jaren moet leveren. Want vergis u niet: we bedenken niet op eigen houtje hoeveel woningen we gaan renoveren en welke energielabels we realiseren. Dat gaat in overleg. Het ultieme verlanglijstje van Bo-Ex, STOK en de gemeente is: alle woningen energielabel A, geen enkel achterstallig onderhoud en dat alles zonder de huren te verhogen. Helaas is dat onmogelijk, er is simpelweg te weinig geld voor dat verlanglijstje. We zullen dus moeten kiezen.

Gaan we die 1400 woningen, die Bo-Ex binnen nu en vijf jaar wil renoveren, ook inderdaad renoveren en verhogen we de huren van die woningen? Dat woont fijn, maar u betaalt wel iets meer huur. Of renoveren we niets en verhogen we de huren dus ook niet? Dat laatste is prettig voor uw portemonnee, maar minder fijn voor uw woongenot. Uiteindelijk zal het zoeken worden naar het juiste evenwicht. Want natuurlijk vindt Bo-Ex betaalbaarheid van de huren belangrijk, maar kwaliteit van de woningen ook. Zoals ik al zei, het wordt een spannend jaar. Zodra we eruit zijn, en dat gaat zeker lukken, bent u de eerste die het hoort.

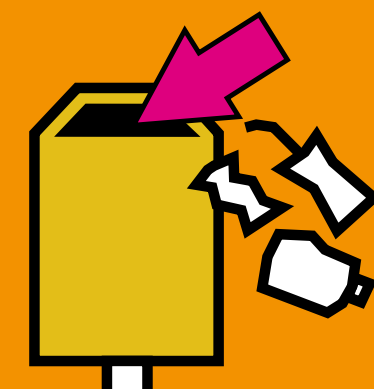
Johan Klinkenberg, directeur Bo-Ex

## Inhoudsopgave

- ▶ p. 03 Kort nieuws
- ▶ p. 05 De werkdag van Anuschka
- ▶ p. 06 Echt Bo-Ex: Bruisend buurthuis dankzij bewoners
- ▶ p. 08 Stapje meer: Besparen kan gemakkelijk in alle ruimtes
- ▶ p. 10 Op Tafel: Het groot onderhoud aan complex 109/404 gaat van start
- ▶ p. 11 Op Tafel: Kunt u de huur niet betalen? Bel Bo-Ex
- ▶ p. 12 Op Tafel: Bo-Ex kiest voor online en maatwerk
- ▶ p. 14 Thuis bij: Super, niet meer met scootmobiel door trappenhuis
- ▶ p. 16 In Beeld: Vernieuwing KwaZeGa uniek in geschiedenis Bo-Ex
- ▶ p. 18 In Beeld: Bo-Ex bouwt op Veemarktterrein
- ▶ p. 19 In Beeld: Opfrisbeurt Vrouwjuttenthof
- ▶ p. 20 STOK: Krijgt u meer te vertellen in 2015?
- ▶ p. 22 Bo-Ex Panel: Enquête over onderhoud
- ▶ p. 24 Bo-Ex start met 'Led in de Flat' / Energielabel anders



Afval?  
Dat gaat de  
prullenbak in.



## Nieuwe huurvoorwaarden

Met ingang van 1 januari 2015 heeft Bo-Ex nieuwe algemene huurvoorwaarden. Deze gelden ook voor alle bestaande huurovereenkomsten.

**Waarom nieuwe huurvoorwaarden?**  
In de loop der jaren zijn verschillende versies van algemene huurvoorwaarden ontstaan. Deze (deels) verouderde huurvoorwaarden worden nu vervangen. De nieuwe huurvoorwaarden sluiten aan bij de nu geldende wetgeving en het actuele beleid van Bo-Ex. Voor alle huurders gelden nu dezelfde regels. De nieuwe algemene huurvoorwaarden zijn opgesteld in overleg met de koepel van bewonerscommissies STOK.

**Bestaande rechten blijven gehandhaafd**  
Bo-Ex respecteert de bestaande rechten. In het geval u van mening bent dat nieuwe bepalingen nadelig voor u zijn, mag u zich beroepen op bepalingen van de algemene voorwaarden van uw oorspronkelijke huurovereenkomst.

**Nieuwe huurvoorwaarden op de website**  
Om papier te sparen hebben wij de nieuwe huurvoorwaarden op onze website [www.boex.nl](http://www.boex.nl) en in Mijn Bo-Ex geplaatst. Wilt u liever een papieren

versie ontvangen? Neemt u dan contact met ons op. Wij sturen u een exemplaar toe.

**Samen bijdragen**  
Bo-Ex biedt betaalbaar en goed wonen in een leefbare en prettige woonomgeving. Wij verwachten dat ook u een bijdrage levert en dat u als goed huurder uw verplichtingen nakomt. In de nieuwe algemene huurvoorwaarden leest u wat wij precies van u verwachten én wat u van ons mag verwachten.

## Bo-Ex e-Brief

In 2015 gaat Bo-Ex nieuwsmails sturen. We noemen deze mail de Bo-Ex e-Brief.

### Waarom?

De wereld/mensen verwachten steeds sneller op de hoogte gebracht te worden. Van nieuws. Van veranderingen. Van van alles. Ook onze huurders. Ook u. Uit de enquête Communicatie en Dienstverlening die wij in het voorjaar 2014 hielden onder de leden van het Bo-Ex Panel, blijkt dat de panelleden positief zijn over het ontvangen van nieuwsberichten vanuit Bo-Ex. 90% van de respondenten gaf dat aan. Twee derde van deze respondenten gaf aan dat zij dit per e-mail wil ontvangen. Uit dezelfde enquête blijkt echter ook dat de Thuis goed gelezen wordt. Maar liefst 85% van de 195 respondenten leest de Thuis en het overgrote deel van hen, leest hem grondig.

### En dus

Huurders waarderen het bewonersblad Thuis. Maar de behoefte aan digitale nieuwsvoorziening is er ook. En dus past het bij Bo-Ex om ieder twee maanden een e-Brief te gaan sturen. De Thuis zal twee maal per jaar blijven verschijnen. In januari en in juli.

### Aanmelden voor de Bo-Ex e-Brief

Wilt u de Bo-Ex e-Brief ook ontvangen? Log dan in op [Mijn Bo-Ex](http://Mijn Bo-Ex) en meld u daar aan voor de Bo-Ex e-Brief. Doet u dit voor 20 februari, dan maakt u kans op een VVV-bon van € 100,-

## Inhoudsopgave



De Tweede Kamer stemde 11 december 2014 in met de novelle van minister Blok. De Kamer bracht nog een aantal belangrijke wijzigingen aan op het wetsvoorstel. [Wilt u daar meer over lezen? Kijkt u dan op www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl)

## Veel inloggers op Mijn Bo-Ex

In december passeerden we de grens van 2500 unieke inloggers. Dit betekent dat al ruim 30% van onze huurders heeft ingelogd op Mijn Bo-Ex. Dit is een fors aantal. Wij zijn hier ook erg blij mee.

Op dit moment zijn wij bezig een aantal verbeteringen in Mijn Bo-Ex door te voeren. Heeft u ook een suggestie, dan horen we dat graag.



## Buurtteams

Per 2015 verandert er veel op het gebied van ondersteuning en zorg, jeugdhulp en werk. Voor sommige mensen verandert er daarom het een en ander. Een belangrijke rol is daarbij weggelegd voor de Buurtteams. Bij het Buurtteam in uw eigen buurt kunt u terecht als u niet uit uw problemen komt. Bijvoorbeeld problemen met opvoeden en opgroeien. Maar ook bij echtscheiding, werkloosheid, huiselijk geweld, psychische problemen, schulden, eenzaamheid, overlast en meer. Kijk ook op de website: [www.buurtteamsutrecht.nl](http://www.buurtteamsutrecht.nl)

## De werkdag van Anuschka

*'Zij stelde toen voor dat ik stage kwam lopen op haar afdeling Wonen. Daar zei ik natuurlijk geen nee tegen.'*



Anuschka werkt op de afdeling Algemene Zaken en doet onder andere de post. Ook houdt ze de woningcartotheek bij. 'Daarin zijn alle gegevens te vinden van alle woningen die we in ons bestand hebben. De oppervlakte van de woning, het aantal kamers, of de woning een cv-ketel heeft of stadsverwarming, hoeveel boven- en benedenkastjes er in de keuken zitten, wat de lengte is van het aanrechtblad, enzovoort. Als er bijvoorbeeld een complex wordt gerenoveerd, werk ik de gegevens van de woningen in dat complex bij. Zo heeft iedereen binnen Bo-Ex altijd actuele informatie over elke woning.'

### Stage bij afdeling Wonen

Twee middagen per week is Anuschka te vinden op de afdeling Wonen, waar ze sinds kort stage loopt. 'Ik heb een cursus voor verhuurmakelaar gedaan en het hoofd 'Klant en Verhuur' bij Bo-Ex hoorde mij daar toevallig over vertellen. Zij stelde toen voor dat ik stage kwam lopen op haar afdeling, de afdeling Wonen. Daar zei ik natuurlijk geen nee tegen.' Haar voornaamste stagetaak: de verhuur van woningen in de vrije sector. Ze heeft daar plannen voor gemaakt, samen met Tijs de Jong, haar vraagbaak op de afdeling Wonen. 'Een deel van ons woningaanbod zijn woningen in de vrije sector,

## Woningen presenteren met goede informatie

**Een manusje van alles, zo zou je de baan van Anuschka van Zichem kunnen omschrijven. Ze werkt inmiddels zes jaar bij Bo-Ex, maar is nog lang niet uitgeleerd.**

dus met een huur boven € 710,68. In die categorie is meer aanbod, dus we moeten meer moeite doen om die woningen te verhuren dan bij onze sociale woningen. Dus: de woningen goed presenteren met mooie foto's en veel informatie over de woning. Er is veel concurrentie van bijvoorbeeld commerciële bureaus. Ons doel is om ons aanbod daar bovenuit te laten springen.'

### Inhoudsopgave



## Echt Bo-Ex



Maandagmiddag drie uur. In de biljartzaal kun je een spel horen vallen. Deelnemers aan de interne competitie lopen geconcentreerd rond de twee groene lakens. Penningmeester Joop Faasen is nog niet aan de beurt voor zijn partij. "De biljarters komen hier om te spelen, maar ook voor de gezelligheid. Het clubhuis voorziet in een behoefte. Wanneer bewoners hier niet terecht zouden kunnen, viel een groot aantal van hen in een zwart gat."

De biljartclub draait goed, zegt hij. De kosten zijn laag dankzij het gratis gebruik van de ruimte. Contributie en klokkengeld zijn voldoende voor het vervangen van de lakens. Joop houdt als vrijwilliger de financiën in de gaten. "Het buurthuis is zeven dagen per week open van 's ochtends vroeg tot 's avonds laat. Zonder vrijwilligers red je dat niet."

Buurtpastor Titus Schlatmann begeleidt de buurtbewoners die zich inzetten om De Nieuwe Jutter draaiende te houden. Hij is blij met hun inzet. "Ik beschouw het buurthuis een beetje als een vrijplaats. Het biedt bewoners kansen. Je kan jezelf ontwikkelen. Wie wil kan er



De Nieuwe Jutter is een bruisend buurthuis in Rivierenwijk. Je kan er voor bijna alles terecht, van volksdansen tot Arabisch leren, van damesgym tot yogales. Bewoners maken niet alleen volop gebruik van het aanbod, ze zijn eveneens bereid zelf activiteiten te organiseren. Dat betekent een impuls voor de leefbaarheid van de buurt.

# Bruisend buurthuis dankzij bewoners

'Het buurthuis is zeven dagen per week open van 's ochtends vroeg tot 's avonds laat. Zonder vrijwilligers red je dat niet.'



een clubje beginnen maar je mag ook aanhaken bij initiatieven van anderen."

Het buurthuis betekent volgens hem 'veel voor de levens van veel mensen'. Zonder De Nieuwe Jutter zou de buurt saaier, eenzamer en kwetsbaarder zijn. "En ook intoleranter, want bewoners leren elkaar hier beter kennen en krijgen daardoor meer respect voor elkaar."

Half vijf. De volgende vrijwilligers hebben de mouwen alweer opgestroopt: Kiek en Sonja Remkes, die samen twee keer per week een buurtmaaltijd verzorgen voor ruim dertig bewoners. Hobbykok Kiek gaat op z'n brommertje alle aanbiedingen langs om de kosten zo laag mogelijk te houden. "Nee, subsidie krijgen we niet," zegt Sonja. "We vragen 3,50 euro per eter en

daarvoor kunnen we om de week ook nog een kopje koffie met iets lekkers erbij aanbieden."

Kiek en Sonja huren bij Bo-Ex, net als bijna alle deelnemers aan de buurtmaaltijd. De corporatie heeft steeds minder mogelijkheden voor het steunen van projecten op het gebied van leefbaarheid. Heel jammer, vindt Sonja. "We leveren zeker een bijdrage aan de leefbaarheid. Bewoners waarderen de buurtmaaltijd enorm. Een hoop deelnemers staan alleen en vinden hier de gezelligheid die thuis minder vanzelfsprekend is. Ze kunnen hun verhalen kwijt en delen lief en leed."

Vanavond staan er aardappelen, boontjes en een mals stukje vlees op het menu. "Het eten is altijd lekker," zegt mevrouw Verboekend, met 92 jaar de oudste deelnemer. "Het is gezellig om er even tussen uit te zijn. Wanneer Kiek en Sonja met vakantie zijn, vind ik er alleen thuis maar niks aan."



## Inhoudsopgave



### Badkamer

- Douche iets minder lang. Dat bespaart water én gas!
- Doe het raam af en toe open. Goed ventileren is belangrijk. Droge lucht warmt sneller op dan vochtige lucht
- Gebruik een douchewisser. Doordat je de douchedruppels van de muur haalt hoeft het water niet te verdampen. En dat scheelt vochtige lucht.

### Slaapkamer

- Doe de verwarming niet aan als u niet veel in de slaapkamer bent
- Gebruik een nachtlampje in plaats van het licht in de gang aan te laten

### Woonkamer

- Standby- en sluipverbruik is ongeveer 12% van de hele energierekening
- Trek ook stekkers van de waterkoker en het koffiezetapparaat uit het stopcontact
- Zet de verwarming een graadje lager, dit scheelt al snel 100 euro per jaar
- Zet uw bank niet vlak voor de verwarming, dit houdt warmte tegen. En is slecht voor uw bank
- Doe verlichting uit als u niet in de ruimte bent. Zelfs al is het maar even. Ook spaarlampen en TL-verlichting mogen uit voor korte tijd.
- Gebruik deurdrangers
- Stekkerblokken zorgen ervoor dat je alle apparaten in een keer uit kan zetten

### Keuken

- Kook met het deksel op de pan
- Zet het eten op met weinig water
- Zet het gas lager als het eten kookt
- Ontdooi uw diepvries regelmatig. Door een laagje ijs moet de diepvries harder werken om te koelen
- Laat eten eerst helemaal afkoelen voordat u het in de koelkast zet
- Gebruik een teiltje bij het afwassen
- Gebruik een afwasmachine alleen als hij vol is

## Stapje meer

# Besparen kan gemakkelijk in alle ruimtes

Als u bedenkt wat u allemaal kunt besparen... dan is er behoorlijk veel. Gaat u al de kamers maar eens na in de tekening hiernaast. Of loopt u uw eigen woning in gedachten maar eens door. Het is best een hele lijst.

### Energieadviseurs in Utrecht

U kunt natuurlijk zelf veel punten bedenken om te besparen. Maar u kunt er ook hulp bij krijgen. Huurders in Utrecht kunnen op dit moment gebruik maken van een energieadviseur. Wilt u een lagere energierekening? En krijgt u graag advies hiervoor? Maak dan een afspraak met een energieadviseur. Het advies is gratis.

### Wat krijgt u?

- Een energieadviseur komt bij u thuis.
- Een lagere energierekening. U kunt meer dan € 100,- per jaar besparen.
- Een energiebox (ter waarde van € 50,-). In de box zitten producten waarmee u energie bespaart. De energieadviseur legt u uit hoe de producten werken.

### Hoe vraag ik zo'n adviesgesprek aan?

- Ga naar [Utrecht.nl/energiepuntwonen](http://Utrecht.nl/energiepuntwonen) en vul het digitale formulier in.
- Of bel 030 – 302 15 71 op werkdagen tussen 09.00 – 13.00 uur.
- Een energieadviseur belt u binnen 2 weken voor een afspraak.



## Inhoudsopgave





*'Ik ben de spil tussen de huurder, de aannemer en Bo-Ex. Samen met de aannemer zorg ik ervoor dat huurders op de hoogte zijn van wat er staat te gebeuren.'*

# Het groot onderhoud aan complex 109/404 gaat van start

Eind januari start het groot onderhoud aan complex 109/404. 97 Rietveldwoningen aan de Tjepmahof, de Montfoortlaan, de Nijveldsingel en het

Kastelenplantsoen in de wijk Hoograven worden helemaal onder handen genomen. Een nieuwe keuken, nieuwe doucheruimte, nieuw toilet, nieuwe

kozijnen en isolerende maatregelen: per woning is de aannemer vijf weken bezig. Van die vijf weken wonen de huurders drie weken in een logeerwoning in de wijk of in Kanaleneiland.

## Spreekuur

Bewonersbegeleider Klaas Jelle Hakvoort leidt de werkzaamheden in goede banen voor de huurders. 'Ik ben de spil tussen de huurder, de aannemer en Bo-Ex', vertelt hij. 'Samen met de aannemer zorg ik ervoor dat huurders op de hoogte zijn van wat er staat te gebeuren.' Hij informeert de huurders en houdt wekelijks spreekuur in het complex. In december heeft hij samen met de aannemer de huurders van de eerste woningen bezocht om hun wensen door te nemen voor de werkzaamheden. 'Dat was meteen een mooie kennismaking.'



## Samen oplossen

Klaas Jelle Hakvoort benadrukt dat huurders hem altijd mogen bellen. 'Ze hebben mijn telefoonnummer en ik ben altijd bereikbaar, ook 's avonds en op zaterdag als dat nodig is. Ik ben er voor de huurders, om hun vragen te beantwoorden en zorgen weg te nemen. Zo'n verbouwing is een ingrijpend proces, niet alleen praktisch maar ook emotioneel. Mensen gaan drie weken hun huis uit en zorgen dat hun woning

gedeeltelijk leeg is. Het kan voor sommige huurders een te zware belasting zijn, bijvoorbeeld omdat ze hun woning niet zelf kunnen leeghalen door ziekte of een sterfgeval. Maar de werkzaamheden moeten wel doorgaan, dus de woningen moeten leeg. Ik begeleid de huurders daarbij en zorg voor hulp als dat nodig is. Wat het probleem ook is, we lossen het samen op.'

*Ik ben er voor de huurders, om hun vragen te beantwoorden en zorgen weg te nemen. Zo'n verbouwing is een ingrijpend proces, niet alleen praktisch maar ook emotioneel.*

## Inhoudsopgave





## Kunt u de huur niet op tijd betalen? Bel Bo-Ex.

Het probleem  
wegstoppen is  
geen oplossing.  
Sterker nog, dan  
wordt het alleen  
maar groter.

Bo-Ex merkt dat steeds meer huurders moeite hebben om op tijd hun huur te betalen. Dat is vervelend, zowel voor de huurders als voor Bo-Ex. Daarom treedt Bo-Ex eerder op bij huurachterstanden.

Volgens de regels moet de huur vooruit worden betaald en uiterlijk op de eerste van de maand binnen zijn bij Bo-Ex. Dus Bo-Ex moet de huur voor de maand februari uiterlijk op 1 februari hebben ontvangen. Woonconsulent Jelmer van den Bosch: 'Sommige huurders betalen pas aan het einde van de maand de huur voor diezelfde maand. In feite lopen ze dan een maand achter. Stel dat er dan een keer iets tegenzit, een kapotte wasmachine bijvoorbeeld, en je kunt de huur een maand niet betalen, dan heb je meteen twee maanden achterstand. Het is niet eenvoudig om zo'n achterstand in te halen.' Daarom benadert Bo-Ex deze groep huurders om een afspraak te maken om die maand in te halen.

### Herinnering

Wanneer mensen niet op tijd betalen, krijgen ze in eerste instantie een betalingsherinnering. Daarna volgt de laatste kans. 'Betalen ze dan nog steeds niet, dan geven we het uit handen aan een deurwaarder', zegt Jelmer. 'Dat is heel vervelend want het kost huurders minimaal € 48,40 aan incassokosten, maar als mensen niet reageren hebben we geen andere keus.'

### Bel Bo-Ex

Woonconsulent Jelmer heeft een dringend advies voor mensen die (tijdelijk) hun huur niet kunnen opbrengen. 'Neem contact op met Bo-Ex. Het is ons dagelijks werk om huurders te helpen en samen te zoeken naar een oplossing. Het probleem wegstoppen is geen oplossing. Sterker nog, dan wordt het alleen maar groter.'

### Huurachterstand oplossen?

Stuur een e-mail naar [klantenservice@boex.nl](mailto:klantenservice@boex.nl) met als onderwerp 'Ja, ik wil een oplossing'. Vermeld uw adres en telefoonnummer, dan nemen we contact met u op. Bellen kan ook: 030 - 282 78 88, keuze 2.



## Op Tafel

Wij zeggen altijd 'Wonen begint bij mensen'. En dat is ook zo. Daarom kiezen we er nu voor om te werken met vormen van bereikbaarheid die voor onze huurders prettig zijn. Zodat u als huurder uw zaken rond wonen kunt regelen.

Een groot voordeel van online contactvormen is ook dat de huurder ons kan benaderen op zijn eigen moment.



## Bo-Ex kiest voor online en maatwerk

### Sinds 1 december

- Online kunt u 24 uur per dag terecht op [www.boex.nl](http://www.boex.nl) en op uw persoonlijke pagina Mijn Bo-Ex. Hiervoor heeft u een inlogcode ontvangen. Ook kunt u ons altijd e-mailen op [klantenservice@boex.nl](mailto:klantenservice@boex.nl).
- Maandag t/m donderdag zijn wij op telefoonnummer 030 - 282 78 88 bereikbaar tussen 08.00 en 16.30 uur, vrijdag tot 12.30 uur.
- U kunt in de middag op kantoor terecht als u een afspraak met ons heeft.

- Zonder afspraak kunt u alleen in de ochtend langskomen aan de balie, van 08.00 tot 12.30 uur.
- Veel voordeel**  
Door te kiezen voor online contactvormen en voor maatwerk op afspraak verwachten we de meeste huurders goed te kunnen helpen op een manier die voor hen prettig is.

Een groot voordeel van online contactvormen is ook dat de huurder ons kan benaderen op zijn eigen moment. Door standaard contactmomenten te digita-

liseren en minder momenten vrij te maken voor toelooptijd aan de balie, hebben we tijd voor maatwerk en persoonlijk contact. Een groot voordeel van werken op afspraak is dan ook dat wij ons goed kunnen voorbereiden op de afspraak en zo tijd hebben voor de huurder die langs komt.

Door contactmomenten te digitaliseren hebben we tijd voor maatwerk en persoonlijk contact.

## Inhoudsopgave



*"Je hoort mensen soms afgeven op de buitenlanders in Kanaleneiland, daar kan ik echt boos om worden. Als je zelf open bent, gaat het altijd goed in de omgang. Met wie dan ook."*



**Adrie en Cor Aantjes wonen al 34 jaar aan de Stanleylaan in Kanaleneiland. Eerst op twee hoog, maar 12 jaar terug kozen ze voor een 'afdaling' naar de eerste etage met uitzicht op hun eigen tuin. Ze vinden het er heerlijk, zeker sinds de onlangs uitgevoerde renovatie.**



# Super, niet meer met scootmobiel door trappenhuis

Alle spulletjes hebben inmiddels hun min of meer vertrouwde plek teruggekregen na het groot onderhoud. Ook de 35 goudvissen zwemmen weer rond in de tuinvijver na een noodzakelijke 'logeerpartij' bij een schoonzoon. "Nou ja, eigenlijk zijn het er 34, eentje heeft het niet overleefd," zegt Adrie. Een aanpassing in die tuin van hun vijfkamerwoning beschouwen Adrie en Cor trouwens wel als het grootste winstpunt van de vernieuwing: er is een doorgang gemaakt naar de box en dat betekent een uitkomst voor Cor, die vanwege zijn slechte gezondheid in een flinke scootmobiel rijdt. "Eerst moest hij via het trappenhuis en door meerdere deuren naar de box rijden, nu kan dat eenvoudig via de tuin. We vinden het helemaal super."

Het groot onderhoud van de héle flat aan de Stanleylaan was een flinke klus, die bij elkaar een klein half jaar duurde. En alles bij elkaar was het best heftig, blickt Adrie terug. "We moesten ook vier weken naar een logeerwoning op nummer 132, want de hele woning moest leeg. Het gaf vooral een raar gevoel omdat ons eigen bed er niet stond. Maar ook daar wen je aan en uiteindelijk verliep het allemaal gelukkig prima." Ze wijst op een deurlijst in de woonkamer. Het is een overblijfsel van de deur naar de geheel vernieuwde keuken,

maar de deur zelf is verplaatst naar de gang. "Er zijn bewoners die klagen over zulke kleine dingen, maar dan zeg ik: jongens, waar hebben we het nou over? Onze woningen zijn prachtig geworden en er is heel nauwkeurig gewerkt. Weet je dat wij alleen maar wat stof in een slaapkamer vonden toen we terugkeerden uit de logeerwoning?"

De woning is niet alleen comfortabeler en energiezuiniger, maar ook veiliger geworden dankzij hang- en sluitwerk dat aan de eisen voor het politiekeurmerk voldoet. En bij de voordeur hebben Cor en Adrie een huistelefoon met beeldscherm gekregen. "Dat had ik al aangekaart tijdens een schouw van Bo-Ex. Je kan nu zien wie er aanbelt en dat vinden we wel prettig."

Niet dat ze zich onveilig voelen aan de Stanleylaan, in tegendeel. De buurt is lekker rustig, Adrie maakt regelmatig een ommetje met Joey naar Park Transwijk en de winkels en het openbaar vervoer zijn binnen handbereik. Met de medebewoners - voornamelijk van buitenlandse afkomst - kunnen ze het uitstekend vinden. "Je hoort mensen soms afgeven op de buitenlanders in Kanaleneiland, daar kan ik echt boos om worden. Als je zelf open bent, gaat het altijd goed in de omgang. Met wie dan ook."



## Inhoudsopgave







## In Beeld



plafonds in de bergingen gaan de woningen van energielabel D naar B. Het meest in het oog lopend is het nieuwe, antracietkleurige metselwerk en platen onder de kozijnen van de woningen. Maar opvallend is eveneens het ontbreken van de schotelvormige satellietontvangers op de balkons. "Die zijn niet meer nodig door een systeem voor gemeenschappelijke satellietontvangst."

De vernieuwing is zodanig uitgevoerd, dat de woningen ook minder aantrekkelijk zijn voor inbrekers. De balkons op de eerste, de tweede en de tiende etage zijn bijvoorbeeld voorzien van lampjes. Onopvallend insluipen in het donker is er dus niet meer bij. "De woningen krijgen het politiekeurmerk."

In 2010 pakte Bo-Ex de binnenzijde van de flats al aan, nu ging het vooral om de buitenkant. "Het was een heftig jaar voor de huurders, met nogal wat overlast. Maar de meesten vonden het resultaat gelukkig verbluffend. Bij de oplevering gaven de bewoners Bo-Ex én de aannemer Plegt-Vos gemid-

*Het was een heftig jaar voor de huurders, met nogal wat overlast. Maar de meesten vonden het resultaat, gelukkig verbluffend.*

deld een 8,1 als rapportcijfer."

Hij zelf vindt de nieuwe, brede entrees het meest geslaagde onderdeel van de operatie. "Vaak lijken dat aangebouwde puistjes, maar de architect had het geweldige idee steeds twee trappenhuisen met elkaar te verbinden. Het resultaat is prachtig geworden."

De hele vernieuwing werd gefilmd en het resultaat daarvan is binnenkort te zien. Bewoners krijgen daarover nog bericht. "We wilden laten zien wat er allemaal bij zo'n project komt kijken. Het was echt bijzonder, en misschien wel iets dat we in deze omvang niet snel meer zullen doen."

# Vernieuwing KwaZeGa uniek in geschiedenis Bo-Ex

**Ze zien er weer als nieuw uit, de drie flats aan de Kwango-, Zebra- en Gambiadreef (KwaZeGa) in Overvecht. De vernieuwing was een van de grootste projecten van Bo-Ex. Projectleider André van Leeuwen is ongelooflijk blij met het resultaat. Maar ook de bewoners zijn tevreden.**

André van Leeuwen komt bijna woorden tekort wanneer hij in de projectwoning van Bo-Ex vertelt over het groot onderhoud. Wat de grootste uitdaging was? Het vervangen van de liften? Of toch het plaatsen van nieuwe kozijnen in de

348 woningen? Dat laatste was organisatorisch in ieder geval een megaklus. Maar de klus werd uiteindelijk precies volgens schema geklaard, met dank aan de flexibele bewoners. "Ik herinner me nog dat de kozijnenmannen in het begin pas om acht uur 's avonds naar huis konden, maar dat werd gelukkig veel vroeger zodra ze de slag te pakken hadden."

Tot tevredenheid van de huurders vernieuwde Bo-Ex de tien hoog-flats vanaf februari vorig jaar (2014) ingrijpend. Ze kregen onder meer nieuwe entrees, trappenhuisen en de al genoemde kozijnen. Door het isoleren van buitengevels en de

## Aanpassingen geven veilig gevoel

Tot opluchting van Wilhelmina Stockschien kreeg haar flat een nieuwe lift die helemaal tot aan de begane grond kan. De oude liften gingen maar tot de eerste etage, zodat zij altijd de trap naar en van haar eigen woning moest nemen. "Ik loop niet makkelijk, dus dat gaf steeds meer problemen. Dit is voor mij héél comfortabel."

Ook de videotelefoon en de balkonverlichting vallen in de smaak. "Het zijn aanpassingen die een veilig gevoel geven. Dat is fijn omdat hier een keer is ingebroken. Daarom was ik aanvankelijk ook niet zo positief over de achtergang, maar ik zie nu dat ze wel heel handig zijn voor bewoners."

Kan ze een ook een minpunt van de vernieuwing noemen? Jawel, de kamer waar ze meestal zit, is iets donkerder gewor-

den door de nieuwe entrees. "Maar deze ruimte is eigenlijk bedoeld als slaapkamer, dus daarover moet ik niet mauwen."

Een portiek verder weet Engelen Oostervink, bewoonster van de vierde etage, ook een minpuntje te noemen. Lachend: "Het portiek is wel héél blauw geworden, dat had van mij een tikje minder gemogen." Verder heeft ze niets dan lof. "Een paar weken geleden was ik jarig, de lift was net klaar. Ook de verjaardagsvisite vond de flat heel mooi geworden."

Ze leest de krant in de keuken, met uitzicht op de twee andere KwaZeGa-flats. "De flats zijn geen betonnen dozen meer, vooral de kopgevels mogen er nu zijn. Mijn uitzicht is een stuk mooier geworden, zeker nu het winter is en de bomen kaal zijn."



## Inhoudsopgave



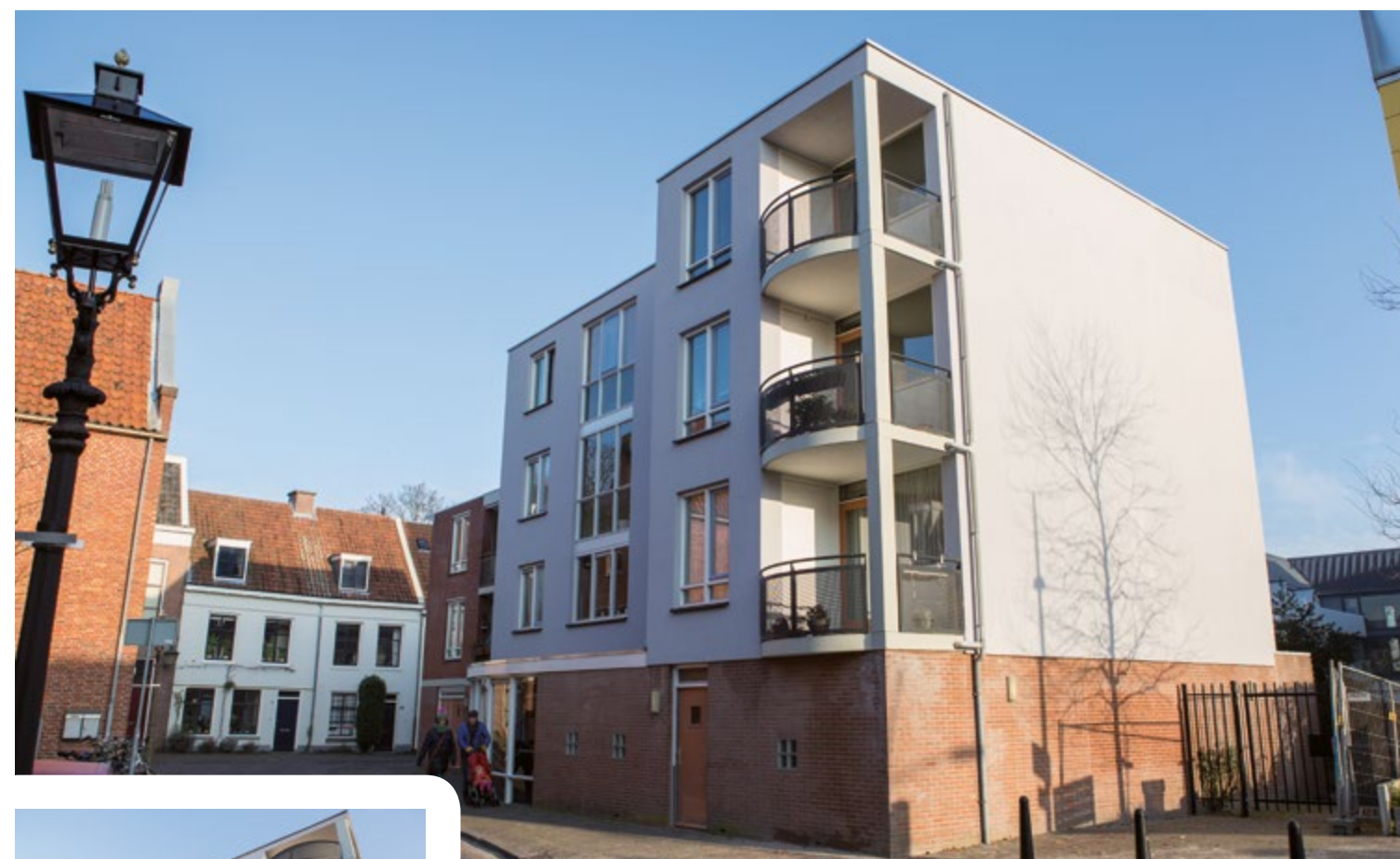
# Bo-Ex bouwt op Veemarktterrein



"De huizen hebben ieder een kleine tuin, maar ze komen samen met veertig koopwoningen ook nog eens rond een grote binnentuin te staan. Het idee is dat de omwonenden die tuin in zelfbeheer gaan onderhouden," zegt projectleider Marianne Lamberts.

Ruim vijfhonderd personen hebben belangstelling getoond voor de acht eengezinswoningen die Bo-Ex momenteel laat bouwen op het voormalige Veemarktterrein in Utrecht Oost. De woningen maken dan ook deel uit van een bijzonder project, de Smaaktuin.

# Opfrisbeurt Vrouwjuttentehof



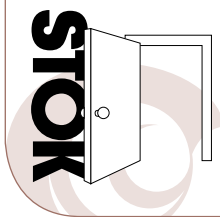
"De oudere bewoners hoeven dus niet meer te bukken. We hebben de woningen zo aangepast dat de huurders er tot op hoge leeftijd kunnen blijven wonen," zegt opzichter planmatig onderhoud Lex van der Meer.

Soms kan een eenvoudige ingreep bewoners veel comfort geven. Bij een opfrisbeurt voor de 19 woningen van Bo-Ex aan de Vrouwjuttentehof in de binnenstad kregen de huurders korfladen in hun keukens.

Bo-Ex vernieuwde niet alleen de keukens, maar ook het sanitair. Buiten werd het tijd voor een nieuwe schilderbeurt en herstel van het houtwerk. De galerijvloeren, die eerst snel vuil werden, kregen een speciale coating. In de gemeenschappelijke hal kwam energiebesparende led-verlichting, de huurders konden kiezen uit twee armaturen. En er viel nog meer te kiezen, zoals de kleur van de nieuwe aanrechtbladen. De samenwerking met de bewoners is volgens Lex heel goed verlopen. "Voor de start van de werkzaamheden, na de zomervakantie, was er een informatiebijeenkomst. Daarna hebben we de huurders steeds via nieuwsbrieven goed op de hoogte gehouden. Ze voelden zich zeer betrokken bij de klus en we hebben veel enthousiaste reacties gekregen."

## Inhoudsopgave





*De onderzoekscommissie is veel duidelijker in haar stellingname: huurders moeten een sterkere positie krijgen in het overleg met de corporatie over het te voeren beleid.*

STOK is de vereniging van de bewonerscommissies van Bo-Ex. U leest meer over onze activiteiten op [www.stokachterdedeur.nl](http://www.stokachterdedeur.nl). Wij willen niet alleen de belangen van de verenigde huurders behartigen maar die van alle huurders van Bo-Ex. STOK is zeer betrokken bij het huurderspanel van Bo-Ex, waarmee zo'n vier maal per jaar de mening van huurders wordt gevraagd over verschillende onderwerpen. Meld u dus vooral via een e-mail aan: [klantenservice@boex.nl](mailto:klantenservice@boex.nl)

U hoeft zeker niet te wachten op de vragen aan het panel voor het geven van uw mening. U kunt altijd uw mening, vraag, ideeën of opmerkingen over het beleid van Bo-Ex kwijt in een e-mail aan ons.

STOK hoort graag van u: [STOK@stade.nl](mailto:STOK@stade.nl)

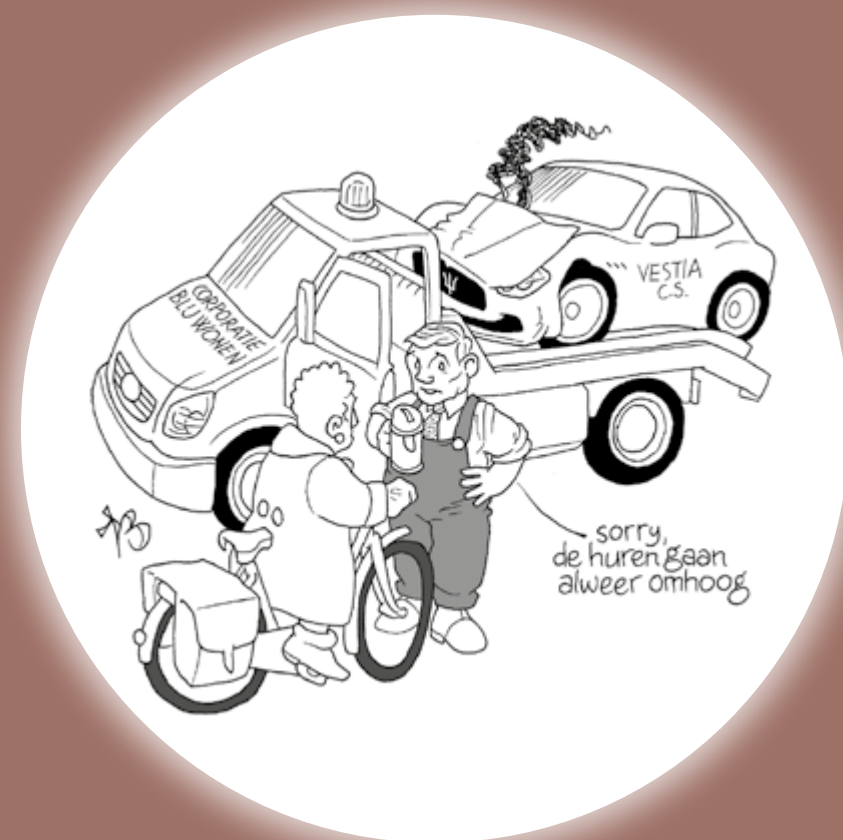
**O**ngeveer één derde van alle Nederlanders woont in een huis van een woningcorporatie. Deze huurders betalen allemaal al een paar jaar de rekening van het Vestia-debacle. De woningcorporatie die speculeerde met derivaten en miljarden verloor. Deze gebeurtenis vormde voor de Tweede Kamer de directe aanleiding om onderzoek naar de woningcorporaties te doen. Hopelijk neemt de politiek de conclusies en aanbevelingen van deze Parlementaire Enquête Woningcorporaties over en krijgen huurders meer te zeggen over het beleid van de corporatie bij wie ze huren.

In december debatteert de Tweede Kamer over het eindrapport van de onderzoekscommissie. Direct daarna bespreken ze het voorstel van minister Blok voor een herziening van de Woningwet. In het voorstel van Blok komen de huurders er nog bekaaid af. De onderzoekscommissie is veel duidelijker in haar stellingname: huurders moeten een sterkere positie krijgen in het overleg met de corporatie over het te voeren beleid. Dat betekent bijvoorbeeld meer rechten (op advies uitbrengen of instemming geven) en geld voor huurdersorganisaties om echt een tegenmacht te kunnen zijn voor de verhuurder.

#### Lokale afspraken

Huurders én gemeenten krijgen ook een grotere rol in het lokale woonbeleid, als het aan de commissie ligt. Volgend jaar lopen de huidige prestatieafspraken van de gemeente Utrecht en de Utrechtse woningcorporaties af. Er gaat dus gesproken worden over het gemeentelijke woonbeleid, wat moet leiden tot nieuwe prestatieafspraken voor de komende jaren. Bo-Ex moet dan een 'aanbod' aan de gemeente doen over wat zij gaat 'presteren'. Bijvoorbeeld hoeveel sociale huurwoningen levert Bo-Ex en wat zijn de huren? Worden er sociale huurwoningen bijgebouwd of juist gesloopt?

# Krijgt u meer te vertellen in 2015?



#### Meer invloed, meer verantwoordelijkheid

Als de plannen voor de herziening van de Woningwet doorgaan, krijgt STOK als huurdersorganisatie gekwalificeerd adviesrecht over het aanbod van Bo-Ex. Dit betekent dat Bo-Ex en STOK het in principe eens moeten worden en dat Bo-Ex zeer sterke en zwaarwegende argumenten moet hebben om van het advies van de huurders af te wijken.

#### Burgerinitiatief Betaalbaar Wonen

Volgend jaar staat het huurbeleid van Bo-Ex weer hoog op onze agenda. Door de inkomensafhankelijke huurverhogingen en het betalen voor Vestia zijn de huren de afgelopen twee jaar landelijk gemiddeld met 9,2 procent gestegen. Ook Bo-Ex-huurders kregen minimaal 4% huurverhoging per jaar opgelegd. De inkomens stegen in diezelfde periode slechts 2,4 procent. Huurders- en bewonersorganisaties zien dat huurders in betalingsproblemen komen. Zij willen een burgerinitiatief starten om betaalbaar huurbeleid op de agenda van de Tweede Kamer te krijgen. Hiervoor zijn 40.000 handtekeningen nodig. In 2015 zal de Woonbond proberen zo'n initiatief te formuleren en dan vervolgens een handtekeningenactie beginnen. STOK zal dit zeker steunen. Wij denken dat de huurstijgingen ook zwaar zijn voor vele huurders van Bo-Ex.

## Inhoudsopgave

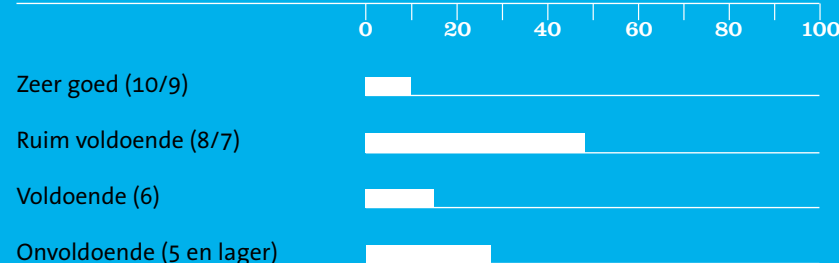




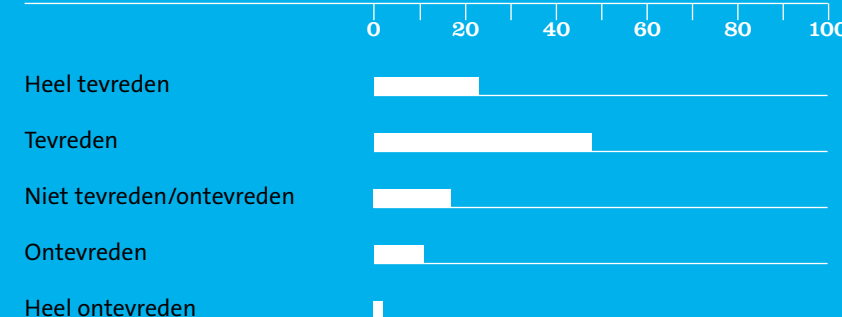
In november 2014 legden we het Bo-Ex Panel een enquête voor met als onderwerp Onderhoud. Het thema onderhoud is erg breed. Daarom kozen we vooral te vragen naar ervaringen bij de oplevering van de woning (het moment waarop mensen de sleutel

krijgen) en naar ervaringen bij reparatieverzoeken. Een voorproefje van enkele uitkomsten kunnen we u nu geven. De definitieve resultaten verwachten we in februari. De respons was hoog: 256 panelleden vulden de enquête in. Dit is 62% van het Bo-Ex Panel.

Hoe tevreden was u met de onderhoudsstaat van de woning toen u deze kreeg? (% panelleden)



Een reparatie moet vakkundig gedaan worden. Hoe tevreden was u? (% panelleden)



Klik hier om in te loggen op Mijn Bo-Ex en meld je aan voor het Bo-Ex Panel!

# Enquête over onderhoud

## Over de onderhoudsstaat van de woning bij oplevering

Ongeveer 58% van de respondenten gaf een 7 of hoger voor de onderhoudsstaat van de woning toen hij de woning kreeg. De meest voorkomende cijfers zijn een 7 en 8. Ruim 27% van de respondenten gaf een onvoldoende. De panelleden lijken verschillende verwachtingen te hebben van de woning: het gaat dan vooral over de onderhoudsstaat en de afwerking. Het is interessant om nog te bekijken wat de verwachtingen dan precies zijn. Een onvoldoende vindt Bo-Ex in ieder geval niet wenselijk. Daarom vroegen we de mensen die een 6 of lager gaven

naar de reden. Zij noemden onder andere dat de woning niet schoon was en dat er gaten in de muren zaten.

*'De muren waren behoorlijk vies en de vloer was slechts beton. Er was al een tijd niets meer aan gedaan. De ramen waren overwoekerd door klimop.'*

*'Het was niet schoon en er zaten nog gaten in de muur'*

Soms zijn er nog herstelwerkzaamheden nodig in een woning. Bo-Ex noemt dit opleverpunten. Hiervoor komt een onderhoudsmedewerker van Bo-Ex langs. Over de service van de

onderhoudsmedewerkers van Bo-Ex zijn veel respondenten tevreden.

*'Vakmensen die goed werk leverden'*

*'Meerdere mannen langs gehad. Maar allemaal erg vriendelijk en efficiënt'*

Uit de enquête blijkt dat de panelleden na het afhandelen van de opleverpunten positiever denken over de onderhoudsstaat van de woning.

## Over het proces rond reparatieverzoeken

Ruim 68% van de respondenten deed afgelopen jaar een reparatieverzoek. Bijna 60% deed dit per telefoon. Bijna 30% via digitale weg: e-mail en Mijn Bo-Ex. Vrijwel niemand meldt een reparatieverzoek via de balie van Bo-Ex. Ruim 68% van de respondenten is positief over de vakkundigheid van de reparaties. En zelfs 72% is positief over de snelheid waarmee dit gedaan werd. Ruim 81% gaf aan tevreden te zijn over de service van de onderhoudsmedewerker. Ruim 71% geeft een 7 of hoger voor het totaalplaatje van reparatieverzoeken, van melden tot oplossen. Wel zijn er suggesties ter verbetering van de afhandeling van de reparatieverzoeken. Daarbij wordt vooral communicatie als verbeterpunt genoemd.

*'Neem elke klacht serieus en los het zo spoedig mogelijk op'*

*'Misschien is het een optie dat huurders zelf afspraken inplannen via Mijn Bo-Ex'*

## Eerste indruk

Al met al lijken de uitkomsten van de enquête te zeggen dat de communicatie vooraf aan de oplevering of het reparatieverzoek beter kan: Wat kan een huurder verwachten? Ook komt er duidelijk uit de enquête naar voren dat de respondenten positief zijn over de tech-

nische uitvoering van het onderhoud. Graag bedanken we alle panelleden die deze enquête invulden. Drie van hen hebben een VVV-bon ontvangen. In februari verwachten we de definitieve resultaten.



## Inhoudsopgave



## ~ Bo-Ex start met 'Led in de Flat'

In de complexen van Bo-Ex gebruiken we nog tl-verlichting. Dit gaan we veranderen.

### Led-lampen hebben veel voordelen

Normaal vervangen we de armaturen waar de lampen in zitten ongeveer om de 20 jaar. En in principe door precies hetzelfde. Maar de laatste jaren is er wel het een en ander veranderd rond verlichting. Daarom maken we nu een begin met overstappen naar led-verlichting. Deze lampen gaan gemiddeld vijf keer langer mee dan tl-verlichting. Voordelen van led-verlichting zijn de lagere onderhoudskosten, minder afval van gebruikte lichtbronnen en het is energiezuinig.

### Kosten zijn voor Bo-Ex

Natuurlijk kost het omzetten van lampen en armaturen geld.

Deze kosten neemt Bo-Ex voor haar rekening. De terugverdien tijd hiervan is ongeveer twee tot vijf jaar. Maar voor Bo-Ex is dit niet zo. De besparingen zijn namelijk rechtstreeks voor de huurder. De huurders zien dit straks terug in hun servicekosten.

### Eerste vijf complexen

We maken een begin met 'Led in de Flat' in de openbare ruimten van vijf complexen:

- Wittevrouwen
- Admiraal Helfrichlaan
- Javastraat
- Lombardije
- Tirol

## ~ Energielabel anders

Het energielabel wordt anders. De onderdelen krijgen een net iets andere waardering dan tot nu toe. Verder verdwijnt de indeling in letters (A t/m F). Het wordt vervangen door een cijfer. Heeft u al een energielabel dan blijven de letters. Maar nieuwe aanvragen gaan op de nieuwe manier.

### Uw energielabel op Mijn Bo-Ex

Wilt u weten wat het energielabel is van uw woning? Dat kan. Logt u in op Mijn Bo-Ex dan kunt u zien wat het label is. Heeft u nog niet eerder gekeken op Mijn Bo-Ex en heeft u de brief met uw inlogcodes niet meer? Stuur ons dan een e-mail op [klantenservice@boex.nl](mailto:klantenservice@boex.nl)

## ~ Colofon

**Thuis** is een uitgave van Bo-Ex **Oplage** 8.200 exemplaren **Redactie** Marrit van Luxemburg **Teksten** Eddy Steenvoorden en Suus van Geffen **Fotografie** Maarten Mooijman en Eddy Steenvoorden **Ontwerp & vormgeving** AC+M, Maarssen **Druk** Tuijtel

## ~ Contact met Bo-Ex

<b>Mijn Bo-Ex</b>	<a href="https://mijn.boex.nl">https://mijn.boex.nl</a>	<b>Openingstijden</b>	<b>Complexbeheerders en huismeesters</b>
<b>Website</b>	<a href="http://www.boex.nl">www.boex.nl</a>	Op uw persoonlijke pagina Mijn Bo-Ex kunt u ieder moment van de dag terecht.	De spreekuren en telefoonnummers van de complexbeheerders en huismeesters kunt u vinden op onze website <a href="http://www.boex.nl">www.boex.nl</a> .
<b>E-mail</b>	<a href="mailto:klantenservice@boex.nl">klantenservice@boex.nl</a>	Maandag t/m donderdag kunt u ons bellen tussen 8.00 en 16.30 uur, vrijdag tot 12.30 uur. Onze balie is open van maandag tot en met vrijdag, van 8.00 tot 12.30 uur. Na 12.30 uur kunt u alleen terecht als u een afspraak heeft.	
<b>Telefoon</b>	030 – 282 78 88 (ook buiten kantoor tijden bereikbaar voor spoedeisende hulp)		
<b>Bezoekadres</b>	Jan Cornelisz Maylaan 18, Utrecht		