

Thuis



Voor huurders van Bo-Ex

voorjaar 2023
Dit doet
Bo-Ex met
uw huur



Buurtambassadeurs

“Wij kunnen mensen met elkaar in contact brengen”

*

Reparaties

Waarom u soms lang moet wachten op een reparatie

*

Wat doet de sociaal buurtbeheerder?

Shailesh Beun vertelt
over zijn werk

bo-ex | thuis
in Utrecht



Even voorstellen...

We kennen elkaar nog niet. Mijn naam is Hans Pluim en ik ben tijdelijk directeur-bestuurder van Bo-Ex. Ik werkte al voor deze woningcorporatie als adviseur. Toen de vorige directeur, Marije Eleveld, een nieuwe baan kreeg, heeft Bo-Ex mij gevraagd om haar te vervangen tot er een nieuwe directeur is.

In deze nieuwe Thuis vindt u allerlei interessante verhalen. Bijvoorbeeld over de buurtambassadeurs in Leidsche Rijn en over de huurverhoging. Ook een belangrijk onderwerp: hulp bij geldzorgen. Steeds meer mensen hebben daar last van. De boodschappen zijn duurder geworden. En ook al is het nu voorjaar, de energierekening is twee of wel drie keer zo hoog als een jaar geleden. Misschien is het voor u ook moeilijker om al uw uitgaven te betalen met uw inkomsten.

Soms worden de problemen dan alleen maar groter. Bijvoorbeeld als Bo-Ex de huur van vorige maand niet van uw rekening kon afschrijven, omdat er te weinig geld op stond. Dat is heel vervelend, misschien ligt u er wakker van. Wij denken graag mee over een oplossing. We kunnen bijvoorbeeld een afspraak met u maken dat u uw gemiste huur in delen betaalt. Blijf er niet mee zitten, maar bel ons zo snel mogelijk op. U kunt ons bereiken op telefoonnummer 030 282 78 88.

Ik wens u veel leesplezier.

Hans Pluim
Directeur-bestuurder (a.i.) Bo-Ex

In deze Thuis



6 Buurtambassadeurs in Leidsche Rijn: “We zijn de ogen en oren in de straat.”



14 Veel vragen en antwoorden over de huurverhoging

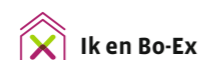


16 Groot onderhoud en verbeteringen: in 6 stappen naar een ‘nieuwe’ woning.

En verder

Alles over geld: hulp bij geldzorgen	3
Nieuws voor u van Bo-Ex	4
Waarom moet u zo lang wachten op een reparatie?	10
Kom in contact met andere Utrechters	12
Sociaal buurtbeheerder Shailesh Beun vertelt wat hij doet	19
Bericht van Huurdersvereniging Bo-Ex	20

U leest over



Ik en Bo-Ex



Financiën en regelgeving



Prettig wonen



Duurzaamheid en innovatie

Colofon

Thuis is een uitgave van Bo-Ex
Oplage 8.000 exemplaren
Redactie Suus van Geffen, Saskia van Turennot en Muriël van Tuijl
Teksten Annemarie van Dijk, Suus van Geffen en Anje Koop
Fotografie Maarten Noordijk, Shutterstock 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



Geldzorgen? Hier krijgt u hulp

Boodschappen, stroom, gas, brandstof: alles is veel duurder dan een jaar geleden. Soms komen mensen dan in de problemen. Ze hebben te weinig geld om alle rekeningen en boodschappen te betalen. Heeft u dat ook? Dan zijn er in Utrecht veel organisaties die u kunnen helpen.

Schuldhulpmaatje

Voor Utrechters met geldvragen staan bij Schuldhulpmaatje zo'n zeventig maatjes klaar. Zij helpen u om financieel alles op orde te krijgen. Bijvoorbeeld als u beter wilt weten waar uw geld naartoe gaat. Of u heeft hulp nodig bij schulden en brieven van bedrijven en organisaties. Of uw situatie is veranderd door ontslag, scheiding of ziekte.

<https://schuldhulpmaatje.nl/utrecht>

Buurtteams

Met een goed overzicht lost u geldzorgen stap voor stap op. Zo voorkomt u dat schulden groter worden. Elk buurtteam in Utrecht heeft inloopspreekuren waar u welkom bent voor vragen en hulp. Als het nodig is, brengt het buurtteam u in contact met schuldhulpverlening.

www.buurtteamsutrecht.nl/onderwerpen/geldzaken

U-pas en gratis openbaar vervoer

Soms helpt de gemeente Utrecht als u niet genoeg geld heeft. Met bijvoorbeeld bijzondere bijstand: een geldbedrag voor onverwachte kosten die u niet kunt betalen. Of de U-pas

waarmee u kortingen krijgt op sporten, de kapper of uitjes. En als u 66 jaar of ouder bent, reist u misschien gratis met het openbaar vervoer. Alles op een rij: www.utrecht.nl/werk-en-inkomen/geld-en-hulp-bij-rondkomen.

De Geldzaak

Hoe u geld bespaart, wat u moet doen bij schulden en of u recht heeft op energietoeslag of huurtoeslag. Voor zulke adviezen kunt u gratis en anoniem terecht bij de Geldzaak. Inloop op verschillende locaties, bijvoorbeeld Steenweg 20, Amazonedreef 41 en Prinses Margrietstraat 22. Controleer wel even de openingstijden.

www.degeldzaak.nl,
 telefoon 030 236 17 66

Bo-Ex

Heeft u moeite om de huur te betalen? Of loopt u achter met de huur? Neem dan zo snel mogelijk contact op met onze klantenservice, bel 030 282 78 88 of mail: klantenservice@boex.nl. Onze woonconsulenten kunnen dan samen met u een afspraak maken om de gemiste huur in te halen. Meer informatie vindt u op www.boex.nl/huurachterstand.



Regel het zelf op boex.nl

Wist u dat u veel zelf kunt regelen via onze website? Zoals uw gegevens bekijken, uw huur betalen of opzeggen en overlast melden. Dat kan allemaal via uw eigen account. Inloggen doet u op www.boex.nl/mijn-gegevens. U hoeft dan niet te bellen met onze klantenservice. Handig! Heeft u nog geen account? Dan kunt u deze aanmaken op www.boex.nl/account-aanmaken. Lukt het u niet zelf? Onze sociaal buurt-beheerders helpen u graag. Wel zo makkelijk!

Een kamer verhuren voor extra geld

Heeft u een kamer over? En kunt u wel wat extra geld gebruiken? Dan hebben we goed nieuws. U kunt via het project Onder de Pannen een kamer onderverhuren aan iemand die tijdelijk geen huis heeft. Het heeft geen

gevolgen voor uw toeslagen van de Belastingdienst. Er wordt samen met u gekeken welke huurder het beste bij u past. Bo-Ex doet mee aan dit project. U ook? Kijk op www.onderdepannen.nl.



Ander inkomen? Geef het door!

Als u huurtoeslag krijgt en uw inkomen verandert, moet u dat aan de Belastingdienst doorgeven. Anders klopt uw huurtoeslag niet meer. Is uw loon gestegen? Heeft u een andere baan? Heeft u een bonus van uw werkgever gekregen? Of bent u meer (of juist minder) gaan werken? Dan moet u dit zelf op tijd doorgeven aan de Belastingdienst. Zo voorkomt u dat u moet terugbetalen. Hebt u nog vragen? Bel de BelastingTelefoon: **0800-0543** (gratis). Of kijk op www.belastingdienst.nl.



Frisse lucht in huis

Elke dag zorgen mensen, huisdieren en planten voor veel vocht in huis. Daardoor komen er schimmels en huisstofmijt in uw woning. Daar kunt u klachten van krijgen, zoals benauwdheid, hoesten, moeheid of hoofdpijn. U kunt ook meer last krijgen van astma en allergieën. Ventileren is daarom heel belangrijk. Dan verdwijnt de vochtige en vervuilde lucht naar buiten. Om uw huis goed te ventileren moet u dag en nacht ventilatieroosters en (klep)raampjes openzetten. Ventileer vooral na het koken, douchen en slapen.



Verhuizen met voorrang

Wilt u verhuizen? U krijgt misschien voorrang als u verhuist naar een andere woning in uw wooncomplex. Dat heet de doorschuifregeling. Of dat geldt voor uw complex kunt u zien aan de advertentie van de woning op WoningNet. U mag van

een kleine naar een grotere woning verhuizen. Of van een woning op een verdieping naar de begane grond. U krijgt alleen voorrang als u ook echt reageert op de woning. Meer informatie over de doorschuifregeling: www.boex.nl/doorschuifregeling.

Zelf klussen

Kleine reparaties in huis moet u zelf doen. Op www.boex.nl/klussen-in-huis staan handige klusfilmpjes. Zo leert u hoe u de cv kunt bijvullen en ontluchten. En hoe u de wastafel kunt ontstoppen en schimmel kunt weghalen. Wilt u graag dat Bo-Ex deze kleine klusjes doet? Neem dan een serviceabonnement. Kijk voor meer informatie op www.boex.nl/serviceabonnement.



Als er iets kapot is

Is er iets kapot aan uw woning? Via www.boex.nl/reparatie-melden kunt u heel makkelijk een reparatie melden. Bijvoorbeeld een lekkage in het plafond of de muur, een kapotte stortbak van uw toilet of de deurbel die niet werkt. Onze onderhoudsmonteur komt dan bij u langs.

Bewoners helpen mee

“Wij zijn de ogen en oren in de straat”

Even voorstellen: de buurtambassadeurs van de Louis Armstronglaan in Leidsche Rijn. Ze letten op de veiligheid, de staat van het complex en maken een praatje met de bewoners. Drie van de zes vertellen meer over dit vrijwilligerswerk.

Wat is een buurtambassadeur?

Buurtambassadeurs zijn actieve bewoners die zich inzetten voor hun buurt en hun buren. Ze lopen regelmatig door de wijk en spreken met buurtbewoners. Het zijn vrijwilligers die de buurt in de gaten houden en onveilige situaties melden aan Bo-Ex en de gemeente Utrecht. U kunt ze op straat herkennen aan hun blauwe bodywarmer met ‘Buurtambassadeur’ erop. U kunt ze aanspreken, bijvoorbeeld als er iets kapot is of als u een goed idee heeft voor de buurt.



> **Paulina Doornink**

“We luisteren goed naar de verhalen van de bewoners”

“Elke week loop ik twee keer mijn ronde van zo’n drie kwartier, samen met een van de andere buurtambassadeurs. We dragen een hesje van Bo-Ex, zodat we makkelijk herkenbaar zijn. Tijdens de rondes controleren we of alles veilig is, of er winkelwagentjes staan geparkeerd en of er bijvoorbeeld lampen kapot zijn. Wanneer er iets is, geef ik dat door in onze WhatsApp groep.

Daarin zitten de andere buurtambassadeurs en mensen van Bo-Ex: technisch buurtbeheerder Willem en buurtbeheerder Roderick. Zij pakken dingen snel op, bijvoorbeeld door iets te repareren. Ook ga ik weleens rotzooi van de straat opruimen en papier prikken met de kinderen uit het complex. Ze vinden dat leuk en leren zo dat ze hun spullen moeten opruimen.

We luisteren goed naar de verhalen die burens ons vertellen. Zo waren er de laatste tijd veel klachten over spelende kinderen op het dakterras binnen ons complex, dat een U-vorm heeft. Samen met Bo-Ex bedachten we een oplossing. Er is een hek rondom het dakterras geplaatst, zodat er geen mensen van buitenaf meer in kunnen. Daarnaast hebben de kinderen nu een eigen speelhoek op het dakterras, op een plek waar het geluid makkelijk weg kan. Volgens mij is iedereen er heel blij mee. ‘Wat goed dat jullie dit werk doen’, hoor ik vaak. Ik ben met plezier buurtambassadeur. Fijn kunnen samenleven vind ik belangrijk, net als een schoon complex met weinig overlast van geluid.”



> **Guusje Vondeling**

“We bemiddelen tussen Bo-Ex en de bewoners”

“We hebben een leuke, diverse club bewoners in dit complex. Wel merkte ik dat er het laatste jaar meer overlast was en wat minder contact tussen burens. Terwijl ik juist graag wil dat iedereen hier met plezier woont. Daarom ben ik graag buurtambassadeur: zo kan ik zorgen dat het fijn is om hier te wonen.

Ik bemiddel bij ruzies en kan mensen met elkaar in contact brengen, ook mensen die eenzaam zijn. Fijn dat we al resultaten bereikten, zoals het nieuwe dakterras dat rekening houdt met thuiswerkers én spelende kinderen. Tijdens onze rondes spreken we mensen aan: wat vindt u prettig aan wonen in ons complex, en wat is minder fijn? Gewoon een praatje maken om te horen wat er speelt.

We bemiddelen tussen Bo-Ex en de bewoners. We komen op voor onze burens, maar willen ook begrip voor Bo-Ex creëren. Zien we een vuilniszak slingeren, dan doen we er een sticker op. Als de zak een dag erna nog niet weg is, gaan we het gesprek aan. Heel rustig, zodat iemand zich niet aangevallen voelt. Mensen beseffen niet altijd dat er ongedierte op afkomt of dat het in de weg kan liggen als er brand is. Soms maken we foto's van spullen, want het is natuurlijk absoluut niet de bedoeling dat mensen hun troep zomaar ergens neergooien. Die foto sturen we door naar Bo-Ex, die de spullen snel ophaalt. We kunnen Bo-Ex snel bereiken, dat is heel handig.” ✕



Amer Hrustanovic

“Steeds meer mensen kennen ons”

“Ik woon hier al bijna twaalf jaar met veel plezier. Met veel verschillende culturen proberen we in dit complex fijn samen te leven. Omdat ik zelf vader van drie kinderen ben, wilde ik graag buurtambassadeur worden. Ik vind het belangrijk dat kinderen lekker kunnen buitenspelen. En dat er dus een goede oplossing kwam voor de overlast van spelende kinderen waar burens over klaagden. Dat waren vooral mensen die veel thuiswerken. Zelf had ik er geen last van, maar dat is denk ik vrij logisch als je zelf kinderen hebt.

Het is fijn dat we tot een oplossing zijn gekomen en dat het dakterras nu is aangepast. Toen we vorig jaar begonnen als buurtambassadeur, volgden we eerst een cursus. Daarin leerden we hoe je op een positieve manier contact maakt met mensen. Soms is het namelijk nodig om burens aan te spreken: als iemand een winkelwagen op de galerij heeft geparkeerd, als er stepjes van kinderen voor de deur liggen of als iemand rookt in de parkeergarage.

Tijdens de rondes geven we onze meldingen door via de gezamenlijke app. Daarnaast hebben we elke maand een bespreking met Bo-Ex, waarin we vertellen wat we zoal tegenkomen en wat er volgens ons beter kan. Ik vind ons groepje buurtambassadeurs heel plezierig, we kunnen op elkaar terugvallen. Steeds meer mensen kennen ons, en benaderen ons als er iets is.”

Waarom u soms lang moet wachten op een reparatie

Is er bij u thuis weleens iets kapotgegaan? En belde u Bo-Ex om dat te laten repareren? Dan heeft u vast gemerkt dat u lang moest wachten op de monteur. Dat vinden we vervelend en we werken hard aan een oplossing.

Frans Meijer is teamleider bij de Onderhoudsdienst van Bo-Ex. Hij wil graag uitleggen hoe die lange wachttijden komen. En wat Bo-Ex heeft gedaan om het te verbeteren. “We hebben nog een achterstand weg te werken, maar we zijn goed op weg. Nu moeten mensen soms vijf werkdagen of meer wachten voordat we een reparatie inplannen. We willen dat inkorten naar drie werkdagen. We merken dat huurders wel begrip hebben dat het langer duurt. Maar ze willen graag weten waar ze aan toe zijn. We moeten dus beter laten weten wat ze van ons kunnen verwachten en wanneer.” Er zijn vier redenen voor de lange wachttijden. Frans vertelt er meer over.

Wat kunt u zelf doen?

U helpt Bo-Ex door uw reparatie via de website van Bo-Ex door te geven. Dan komt uw melding meteen terecht bij de planning van de onderhoudsdienst. Handig! Ook hoeft u niet te wachten aan de telefoon. U kunt in een paar stappen aangeven wat het probleem is. Ook kunt u laten weten wanneer een afspraak uitkomt. Als wij meer willen weten over wat er kapot is, bellen we u.

Reparatie melden:
www.boex.nl/reparatie-melden

1 Te weinig personeel

Frans: “Overall zijn te weinig mensen en is er te veel werk. Bij Bo-Ex merken we dat ook. We hebben niet genoeg personeel om de reparaties te doen. Dat begint al bij de planning. Onze planners moeten veel reparaties inplannen. Dat waren er zoveel dat we een achterstand opliepen. Ook hadden we niet genoeg opzichters. Daardoor duurde het extra lang voordat zij bij huurders thuis konden kijken naar wat er kapot is. Verder hadden we niet genoeg vakmensen om reparaties uit te voeren. Daarom hebben we extra personeel aangenomen. We hebben drie nieuwe opzichters en één nieuwe vakman. Op de afdeling planning hebben we tijdelijk extra mensen. Dus nu werken we de achterstanden weg.”

2 Problemen bij onze aannemers

Huurders waren soms niet tevreden over de reparaties die werden gedaan. Frans: “Bo-Ex kan niet alle reparaties zelf doen. Daarom werken we samen met aannemers. Dat waren er twee. Maar zij hebben ook te weinig personeel. Ook waren we niet tevreden over een van de twee aannemers: de kwaliteit van het werk was niet goed. Daarom hebben we de samenwerking gestopt en hebben we nieuwe aannemers gezocht en gevonden. Nu hebben we drie aannemers in plaats van twee.



Daardoor kunnen we meer reparaties doen en wordt de achterstand kleiner.”

3 Een te ingewikkeld proces

Frans: “Als een huurder belt met een reparatie volgen we bij Bo-Ex een stappenplan. We willen het voor de huurder zo goed mogelijk regelen. Maar voor onszelf ook. Collega’s moeten elkaar bijvoorbeeld controleren, zodat we geen fouten maken. Maar dat proces was te ingewikkeld: er waren te veel stappen nodig. Daardoor duurde het

te lang. We hebben zelf gekeken wat beter kon. En dat hebben we ook aan huurders gevraagd. Binnenkort wordt het proces simpeler en sneller. Daardoor kost het minder tijd, kunnen we

“We hebben nu extra personeel: drie opzichters en een vakman. Zo werken we de achterstand weg”

meer reparaties inplannen en uitvoeren en lopen we de achterstand in.”

4 Te weinig materiaal en onderdelen

Frans: “Overall ter wereld hebben mensen er last van: er zijn niet genoeg bouwmaterialen en onderdelen voor apparaten. Wij merken dat ook. Dan hebben onze vakmensen wel tijd voor een reparatie, maar hebben ze niet de spullen om die te doen. Ze moeten dan later terugkomen voor de klus. Dat probleem kunnen we niet zelf

oplossen. Soms kunnen we de reparatie wel op een andere manier doen. Als de keukenkraan die we altijd gebruiken bijvoorbeeld niet op voorraad is, monteren we een andere kraan. Maar dat lukt niet bij alles. Dan leggen we aan de huurder uit wat er aan de hand is en hoe lang zij of hij ongeveer moet wachten.” En wat als het een spoed-reparatie is, bijvoorbeeld een kapotte verwarming in de winter? Frans: “Dan bedenken we een tijdelijke oplossing. We laten huurders natuurlijk niet in de kou zitten.” ✕

Kom in contact met andere Utrechters

Bent u weleens eenzaam? Wilt u graag in contact komen met buurtgenoten? In Utrecht zijn veel plekken waar u andere mensen kunt ontmoeten. Kijk maar eens op deze plattegrond.

Jonge gezelligheid

Eenzaamheid is niet alleen iets waar oudere mensen mee zitten. Jongeren kunnen er ook last van hebben. Of ze zijn niet echt eenzaam, maar willen wel graag nieuwe mensen ontmoeten en ze weten niet zo goed hoe. Voor

die jongeren (tussen de 12 en 30 jaar) is er Join Us in het jongeren centrum aan de Thorbeckelaan 18c. Samen een ijsje eten, bowlen, iets sportiefs doen of gewoon kletsen; alles kan. www.join-us.nu

Samen tuinieren

Vindt u het leuk om te tuinieren? Dan kunt u samen met andere Utrechters meehelpen in een van de Buurttuinen. In de Wilgenhof

aan de Cremerstraat 376 kan dat elke eerste zaterdag en elke derde zondag van de maand. wilgenhofutrecht.wordpress.com

Praten over verlies

Is er iemand overleden, bijvoorbeeld uw partner, kind of uw ouder? Dan is Café Tröst misschien iets voor u. Samen luisteren naar muziek, een dansworkshop doen, wandelen of gewoon een kop koffie. Rouw staat centraal. www.trost.nl

Eten en koken

Bij Resto VanHarte in Leidsche Rijn (op vrijdag) en Kanaleiland (op dinsdag) geniet u samen met buurtgenoten van een lekker, gezond en vers driegangendiner voor maximaal acht euro. Iedereen is welkom om gezellig aan te schuiven. Vindt u het leuk om te koken? Dan bent u van harte welkom in de keuken van Resto VanHarte. www.restovanharte.nl (Reserveer in de buurt)

Tuinieren, klussen en meer

In de Voedseltuin in Overvecht is veel te doen. Tuinieren natuurlijk, want er groeit allerlei groente. Maar ook klussers zijn welkom. Net als mensen die graag de groente willen verkopen, aan

mensen uit de buurt. U bent ook van harte welkom om lekker van de tuin te genieten. Er zijn drie locaties: Gangesdreef, Bangkokdreef en Gageldijk. www.voedseltuinovervecht.nl

Tuinieren en vieren

In Buurttuin De Dreef (Schooneggendreef) kunt u niet alleen tuinieren (elke dinsdag- en donderdagmiddag), er zijn ook veel andere activiteiten. Zoals het ochtendgebed voor de buurt (elke dinsdag), proeverijen en vieringen, bijvoorbeeld voor Ketj Koti. www.buurttuindedreef.nl

Buurtcentrum

Utrecht heeft veel buurtcentra, bijna in elke wijk. U kunt er allerlei leuke dingen doen, zoals koffie drinken, kookles volgen, lezen, taallessen doen, noem maar op. Waar in Utrecht u ook woont, er is altijd een buurtcentrum in de buurt. U vindt de adressen op de website van de gemeente. www.utrecht.nl (Zorg en onderwijs > Activiteiten welzijn in de wijk)

Stadstuin

Woont u in (de buurt van) Wittevrouwen? Neem dan eens een kijkje in de Bickershof (Bekkerstraat 26). U kunt er samen met anderen tuinieren. Er zijn onderhoudsdagen en tuinman Rob vertelt wat er moet gebeuren. www.bickershof.nl

Uitjes met anderen

Woont u in Rivierenwijk, Hoograven, Tolsteeg, Rotsoord, Bokkenbuurt of Lunetten? Bent u 55 jaar of ouder en kunt u niet meer zo goed lopen? Dan kunt u misschien mee met een uitje van de Zuidbus. Een middagje Harderwijk, de Biesbosch of de Veluwe bijvoorbeeld. Ook populair zijn de boottochtjes en de avondtochten naar Kijkduin en Scheveningen. www.zuidbus.nl

Samen eten

In speeltuin de Zandloper in Rivierenwijk staat een gebouwtje waar van alles wordt georganiseerd. Koken bijvoorbeeld. Om de twee weken op vrijdagavond is er een kookclub voor vrouwen, die tussen 19 en 22 uur allerlei lekkere gerechten op tafel zetten. www.buurttuindezandloper.nl (Activiteiten).



Niet omhoog maar omlaag

Voor sommige huurders gaat de huur dit jaar omlaag. Dat heeft de regering in overleg met woningcorporaties afgesproken. Deze huurverlaging is voor mensen die een laag inkomen hebben en die een huur betalen van € 575 of meer. Geldt dit voor u? Dan gaat uw huur op 1 juli 2023 automatisch omlaag. U krijgt hierover uiterlijk in mei een bericht van ons. U hoeft zelf niets te doen. Voor deze automatische huurverlaging telt uw inkomen over 2021. Was uw inkomen in 2021 niet laag, maar nu wel? Dan is dat nog niet meegerekend. Als u denkt dat u nu recht heeft op een lagere huur, dan kunt u tot uiterlijk 30 december 2024 zelf huurverlaging bij ons aanvragen. www.boex.nl/huurverlaging

Vragen en antwoorden over de huurverhoging

Bo-Ex mag de huur elk jaar een beetje hoger maken. In dit artikel leggen we uit waarom dat nodig is. En wat Bo-Ex met dat geld doet.

Waarom verhoogt Bo-Ex de huur?

Bo-Ex is een stichting en maakt geen winst. Het enige geld dat Bo-Ex krijgt, is de huur van bewoners. Bo-Ex wil de huren betaalbaar houden voor haar bewoners, maar heeft wel geld nodig. Als we geen huurverhoging vragen, kunnen we minder sociale huurwoningen bouwen en verduurzamen. Terwijl dat op dit moment zo hard nodig is. Ook wordt onderhoud steeds duurder. Nieuwbouw ook. Dit komt door de stijgende prijzen van bouwmaterialen zoals hout, metaal en glas.

Wat gebeurt er voor de huurder met dat geld?

Bo-Ex wil dat u fijn woont. Daarom gebruiken wij de huren om onze woningen te onderhouden, te renoveren en duurzamer te maken. Ook gebruiken we het geld om nieuwe sociale huurwoningen te ontwikkelen en te bouwen. Verder gebruiken we het om buurten en wijken met onze woningen veiliger en gezelliger te maken.

Wie bepaalt hoeveel de huur wordt verhoogd?

Dat doet de regering. Die beslist elk jaar hoeveel procent de huren van sociale huurwoningen mogen stijgen. Tot vorig jaar keek de regering daarvoor naar de inflatie: het percentage dat laat zien hoeveel duurder spullen en diensten zijn geworden in een jaar. Bijvoorbeeld boodschappen, gas en elektra en een

telefoonabonnement. In 2022 was de inflatie heel hoog: alles werd een stuk duurder. Wel 10 procent. Dan zouden de huren ook 10 procent mogen stijgen.

Dat is wel erg veel. Ook omdat de meeste lonen niet met 10 procent zijn gestegen. Daarom kijkt de regering nu naar die lonen. Hoeveel procent zijn die gemiddeld gestegen? Dat percentage bepaalt hoeveel de huren maximaal mogen stijgen in 2023.

Andere woningcorporaties verhogen de huur niet. Of maar een klein beetje. Hoe zit dat?

Elke woningcorporatie mag de huur verhogen, met het maximale percentage. Minder mag ook, meer mag niet. Dat is de wet. Elke woningcorporatie heeft haar eigen huishoudboekje. En eigen doelen: willen ze de huren zo betaalbaar mogelijk houden? Of hebben ze extra inkomsten nodig om nieuwe woningen te bouwen, zodat de wachtlijsten korter worden? En zodat ze woningen beter kunnen isoleren? Dan zakt namelijk de energierekening voor huurders. Zo neemt elke woningcorporatie haar eigen beslissing om meer of minder te verhogen. Dit doen we ook in overleg met

huurdersverenigingen. In 2022 verhoogde Bo-Ex de huren met 2 procent, terwijl dat van de regering 2,3 procent mocht zijn.

Hoe beschermt Bo-Ex de huurder bij de huurverhoging?

Bo-Ex houdt zich bij de huurverhoging aan de wet. Dat betekent dat wij de huur nooit méér verhogen dan we mogen van de regering. Ook houden we de maximale huurprijs van woningen in de gaten. Daar kan de huur nooit boven komen, ook niet na een huurverhoging. Wij sturen bewoners op tijd een brief over de huurverhoging. In de brief staat de nieuwe huurprijs. Ook vertellen we in de brief hoe bewoners bezwaar kunnen maken tegen de huurverhoging. ✕

Meer lezen

Op onze website kunt u alle informatie over de huurverhoging nalezen. U vindt er ook informatie over bezwaar maken. www.boex.nl/huurverhoging-en-bezwaar

Groot onderhoud en verbeteringen in uw woning? Zo gaat dat

Bo-Ex is altijd bezig om huurwoningen te verbeteren en duurzamer te maken. Dat doen we bijvoorbeeld via groot onderhoud en verbeteringen. Dan pakken we veel dingen in één keer aan. Bewoners wonen dan soms tijdelijk ergens anders. Sociaal projectleider Jelmer van den Bosch legt stap voor stap uit hoe dat gaat.

Stap 1

Vorbereidingen achter de schermen

Bo-Ex bekijkt bij welke woningen groot onderhoud en verbeteringen nodig zijn. Wat willen bewoners zelf? Hebben we genoeg geld om dit te doen? “We doen technisch onderzoek: we kijken goed naar wat er echt moet en wat niet”, vertelt Jelmer. “We kunnen het geld namelijk maar één keer uitgeven.” De directie en de Raad van Commissarissen van Bo-Ex beslissen uiteindelijk of de plannen haalbaar zijn. Ook belangrijk in deze stap is het overleg met de bewoners. Ze krijgen informatie over de aanpak in grote lijnen. Jelmer: “Daarna gaan we in overleg. Niet met alle bewoners, maar met een kleine groep: de bewonerscommissie of een klankbordgroep. Over sommige onderwerpen kunnen zij meepraten en meebeslissen.”



Sociaal projectleider Jelmer van den Bosch (rechts): “Dit is een modelwoning. In deze woning hebben we het onderhoud al gedaan. Zo wordt het dus.” Hij houdt spreekuren voor bewoners, zodat ze het met eigen ogen kunnen zien.

Stap 2

Informatie voor bewoners

Tijdens de werkzaamheden wonen huurders soms tijdelijk in een logeerwoning. Jelmer: “In deze stap bereiden we dat voor. Daarom gaan we op huisbezoek. We vragen aan bewoners of ze speciale hulp nodig hebben. Bijvoorbeeld als ze niet goed

kunnen lopen. Ook houden we rekening met huisdieren. Zo kunnen we voor iedereen die dat nodig heeft een goede logeerwoning regelen.” Ook organiseert Bo-Ex bijeenkomsten voor bewoners. “We leggen uit welke werkzaamheden we gaan





doen in de woningen. Ze kunnen dat ook zelf zien: in de modelwoning. Dat is een woning waar we het onderhoud en de verbeteringen al hebben gedaan. Dan kunnen ze zien hoe het wordt. Ook krijgen de bewoners een boekje met informatie over het project. Hierin staat wat Bo-Ex wil gaan doen, wat dit betekent voor huurders en welke rechten en plichten ze hebben.”

Stap 3

De draagvlakmeting

Voor sommige werkzaamheden moet Bo-Ex een draagvlakmeting doen. Bewoners kunnen dan vóór of tegen de plannen stemmen. Zo'n meting is alleen nodig als Bo-Ex de woning verbetert. Vaak wordt de huur dan ook verhoogd. Jelmer: “Als bij de draagvlakmeting minstens zeventig procent van de bewoners vóór stemt, kan het project doorgaan.”

En dan zijn er nog twee voorwaarden. Ten eerste moeten de directie en de Raad van Commissarissen vinden dat Bo-Ex het onderhoud kan betalen. En de gemeente moet toestemming geven voor het werk.



In de modelwoning hangen kaartjes met uitleg over de werkzaamheden. Ook staan er tegels, bijvoorbeeld voor de keuken en de badkamer. Huurders mogen zelf kiezen welke kleur ze willen.

Stap 4

Vorbereiding van het werk

De aannemers gaan de werkzaamheden plannen. En ze kopen materiaal in. Ze moeten wel precies weten wat ze nodig hebben. Daarom gaan ze bij elke bewoner langs, samen met de technisch opzichter van Bo-Ex. Jelmer: “Dat noemen we de ‘warme opname’. Ze zien dan precies hoe de woning eruitziet aan de binnenkant. De afspraak is: wat je hebt, krijg je terug. Dus als er tegels zitten boven het aanrecht, dan zitten die in de nieuwe keuken ook. De huurder kan in deze stap ook extra werk kiezen, bijvoorbeeld een nieuwe aansluiting voor een vaatwasser. Daar moet de huurder dan voor betalen.” Ook bij deze stap: afspraken over wanneer de aannemer start. En wanneer bewoners de sleutels krijgen van de logeerwoning.

Stap 5

Bewoners gaan aan de slag

Bewoners moeten hun woning klaarmaken voor de werklieden. Dat betekent spullen in dozen doen, de

keuken en badkamer leegmaken en meubels verplaatsen en afdekken. Jelmer: “Ze krijgen van ons verhuisdozen en afdekzeil. We helpen niet met inpakken en sjouwen, behalve als een huurder echt in nood is.” Een paar dagen voordat de werklieden starten, gaan bewoners naar een logeerwoning. Zijn logeerwoningen altijd nodig als Bo-Ex onderhoud doet? Jelmer: “Nee, niet bij alle projecten.”

Stap 6

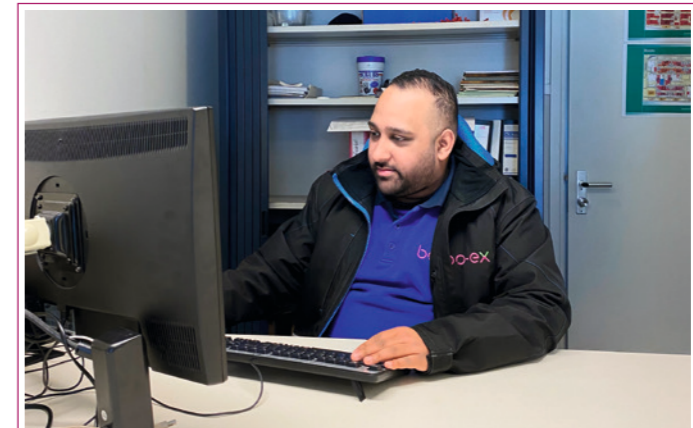
Terug naar huis

Als de werkzaamheden klaar zijn, is het tijd voor de oplevering. Bewoners lopen samen met de aannemer en de opzichter van Bo-Ex door de woning. De bewoner zet zijn handtekening: alles is klaar. “Het gebeurt soms dat de aannemer iets kapot heeft gemaakt tijdens het werk. Het laminaat bijvoorbeeld. Of dat er toch iets niet goed is, zoals een kraan die lekt. Dat moeten bewoners zo snel mogelijk aan ons laten weten. Dan komt de aannemer dat repareren.” Bewoners gaan uit de logeerwoning, terug naar hun eigen woning. Thuis pakken ze alle dozen uit en ze zetten de meubels op hun plek. Ze zijn thuis in hun ‘nieuwe’ huis. ✕

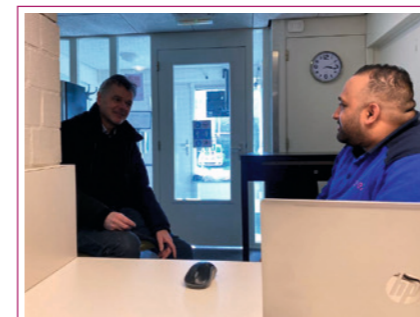


“Ik ben veel op straat te vinden”

Als sociaal buurtbeheerder zorgt Shailesh Beun (34) dat Kanaleneiland schoon en veilig is. Hij is de ogen en oren in de wijk en het eerste aanspreekpunt van Bo-Ex voor huurders. “Ik hoop dat mensen mij goed weten te vinden. Als de lampen in mijn kantoor branden, is de deur open.”



“’s Ochtends controleer ik de berichten van huurders. Waar moet ik snel iets aan doen? Ik krijg een melding dat er iemand in een berging ligt te slapen. Daardoor kunnen mensen zich onveilig voelen. Ik neem contact op met de wijkagent om er samen naartoe te gaan.”



“Elke dinsdag van 13.30 tot 14.30 uur houd ik spreekuur op mijn kantoor aan de Alexander de Grotelaan. Vandaag klaagt een huurder dat na een explosie in de straat zijn deur nog niet is gerepareerd. Ik beloof om 's middags bij hem thuis foto's te maken. Daarna zorg ik dat de deur binnen een week wordt gemaakt.”



“Ik ben veel op straat te vinden, en bij de complexen. Om huurders te helpen als er problemen zijn, om een praatje te maken of een kopje koffie te drinken bij iemand die eenzaam is. Je kunt me herkennen aan mijn Bo-Ex-kleding. Omdat ik zelf ben opgegroeid in armoede in Kanaleneiland, weet ik wat er hier aan de hand is. Daarom wil ik me inzetten voor de jeugd. Bijvoorbeeld door een plek te maken waar kinderen hun huiswerk kunnen doen.”



“Ik ga op huisbezoek bij een huurder die overlast ervaart van haar buren. Ik vertel haar over buurtbemiddeling. Ik verwijs huurders ook weleens door naar een collega die hen verder kan helpen, zoals een opzichter of woonconsulent.”



“De wijk is best vies, iedereen gooit van alles op straat. Zodra ik iets zie slingeren, ruim ik het op. Ik hoop dat huurders dat ook meer gaan doen. Je kunt bij ons prikkers lenen, dan gaat het makkelijker. Ja, ik heb eigenlijk ook een opvoedfunctie, haha.”



Huurdersvereniging Bo-Ex is er voor alle huurders

Een jaar geleden is Huurdersvereniging Bo-Ex van start gegaan. Hier leest u wat de vereniging allemaal doet.

Wat doet HV Bo-Ex voor de huurder?

Huurdersvereniging Bo-Ex (HV Bo-Ex) komt op voor de belangen van alle huurders van Bo-Ex. HV Bo-Ex wil in ieder geval bereiken dat Bo-Ex haar afspraken beter nakomt. Als dat lukt, is dat een grote verbetering voor huurders.

Ook overlegt HV Bo-Ex met Bo-Ex over de jaarlijkse huurverhoging. In 2022 wilde Bo-Ex de huur met 2,3 procent verhogen. Na overleg met HV Bo-Ex werd de verhoging 2 procent. Verder overlegt HV Bo-Ex met de gemeente. Bijvoorbeeld over waar huurders recht op hebben als hun woning wordt gesloopt of gerenoveerd.

Met welke dingen kunt u bij HV Bo-Ex terecht? En met welke dingen niet?

Als u een klacht heeft over Bo-Ex moet u die eerst bij de klantenservice van Bo-Ex melden. Krijgt u geen

reactie? Of wordt uw klacht niet opgelost? Dan kunt u mailen naar HV Bo-Ex. Misschien kan die helpen. Heeft u ruzie met burens of met iemand in uw complex? Daar kan HV Bo-Ex niet bij helpen.

Moet u lid worden van HV Bo-Ex? Wat als u dat niet doet?

U hoeft niet lid te worden. Maar het mag wel en het is gratis. U kunt dan meepraten over wat volgens u belangrijk is voor huurders. Ook als u niet lid bent, komt HV Bo-Ex op voor uw belangen. Maar toch: hoe meer huurders lid worden, hoe sterker de huurdersvereniging staat.

Hoe kunt u HV Bo-Ex bereiken?

U kunt mailen naar hvboex@gmail.com. Alle informatie over de vereniging kunt u vinden op www.hvboex.nl.

Hoe wordt u (gratis) lid van huurdersvereniging Bo-Ex?

U kunt het formulier invullen op www.hvboex.nl/lid-woorden. U kunt ook een brief sturen naar HV Bo-Ex, Postbus 3151, 3502 GD Utrecht. In de brief vertelt u dat u lid wilt worden. Zet ook uw naam, adres en telefoonnummer erin.

