



bewonersblad

Bo-Ex **Veilig**
let op wie u binnenlaat

Energie **besparen**
het levert wat op

Hennep er uit!
een veiliger gevoel

Informatie voor de bewoners ~ zomer 2011



In dit nummer

- 6 **Let op wie u binnenlaat!**
- 8 **Hennep er uit!**
- 10 **Energie besparen op de juiste momenten**
- 12 **Een verandering in het buurthuis**

Kort nieuws 3, 4 en 5 Stok 14 & 15

Colofon ~ Uitgave van Bo-Ex ~ Redactie Marrit van Luxemburg (Bo-Ex), Robert-Jan van 't Veld (Soet & Blank-Breda)
Ontwerp/lay-out www.enof.nl ~ Fotografie o.a. Esther Eykmans, Peter Oey, Nationale Beeldbank ~ Oplage ca. 8.300 exemplaren
- jaargang 8 - zomer 2011

Bo-Ex algemene info

Bezoekadres

Jan Cornelisz Maylaan 18
Utrecht

Postadres

Postbus 3151
3502 GD Utrecht

Klantenservice

030 28 27 888
(ook buiten kantoor tijden
bereikbaar voor spoed-
eisende hulp)

Openingstijden

maandag t/m donderdag
8.00 - 16.30 uur
vrijdag
8.00 - 13.00 uur

E-mail

klantenservice@boex.nl

Internet

www.boex.nl

Complexbeheerders

Binnenstad

Spreekuur

ma t/m wo 15.30 - 16.00
do 17.30 - 18.30

Telefoon

030 288 35 62

Hoograven
Kanaleneiland

ma t/m do 10.00 - 10.30
ma t/m do 13.30 - 14.00
do 17.30 - 18.30

030 288 35 62
030 283 14 92

Lombok
Overvecht

ma 15.30 - 16.00
ma t/m do 11.30 - 12.00
do 17.30 - 18.30

030 261 68 87

Huismeesters

Brandenburgdreef
Dommeringdreef
Kruisstraat
Vuursche Schans
Roerstraat / Jutfaseweg

ma t/m vr 13.00 - 14.00
vr 10.30 - 11.00
ma t/m do 12.00 - 13.00
wo, vrij 10.00 - 10.30
ma, di, do 10.00 - 10.30

030 262 11 22
030 231 49 81
030 288 92 02

GOEDE VENTILATIE VAN GROOT BELANG

Regelmatig ventileren is nodig, anders neemt vocht in huis teveel toe. Bewoners, huisdieren en planten in huis produceren dagelijks namelijk zo'n tien liter vocht. Dat komt door de waterdamp die vrijkomt bij activiteiten als douchen, afwassen en het drogen van de was. Ook raakt de lucht vervuild door kookluchtjes en rook. Zo kunnen schadelijke stoffen zich ophopen en dat kan gezondheidsproblemen en schimmel veroorzaken.

Gelukkig kunt u vochtige, vervuilde lucht in huis voorkomen door goed te ventileren. Ook nieuwbouwwoningen met een goede isolatie vragen om ventilatie. Zorg hiervoor door dagelijks ramen open te zetten. Het frist er letterlijk en figuurlijk van op als het even doorwaait. Daarbij kost het meer energie om vochtige lucht te verwarmen. Goed ventileren is dus ook goed voor uw portemonnee.

Meer informatie over ventileren vindt u bijvoorbeeld op de website van VROM, www.rijksoverheid.nl en zoek op ventileren.



RINGLEIDING

Bo-Ex heeft een extra voorziening getroffen voor klanten met een gehoor probleem. Nog in juni plaatsen we een ringleiding in onze ontvangsthal. Waarom? Nederland kent 1,5 miljoen mensen met een gehoorprobleem. Van dit aantal draagt een groot aantal een gehoortoestel. Helaas werken deze gehoortoestellen niet in situaties met meerdere personen. Wanneer er een ringleidingsysteem geïnstalleerd is, kan de drager wel goed luisteren naar een geluidsbron zonder hinder te ondervinden van rumoer. Dit systeem wordt in de hal en de spreekkamer geïnstalleerd.

Johan Klinkenberg,
Directeur Bo-Ex



Onze inzet in de Krachtwijken

We hebben er allemaal mee te maken: de bezuinigingen van het kabinet Rutte. Dat raakt u in uw portemonnee, maar ook ons. We kunnen iedere euro natuurlijk maar één keer uitgeven. De euro's willen we zorgvuldig besteden.

Het kabinet heeft besloten om de rijkssubsidie voor de Krachtwijken vanaf 2012 te stoppen. Hoewel dit een vervelend bericht is, kan ik u toch gerust stellen: we blijven ons inzetten voor deze wijken. De stekker gaat er dus zeker niet uit. In Utrecht trekt Bo-Ex samen op met de gemeente en de Utrechtse collega-corporaties. Je moet dit gezamenlijk doen om het mindere geld echt eerlijk te verdelen.

Door de stopzetting van de subsidie hebben we ongeveer 30 procent minder te besteden voor de Krachtwijken als Gagel-Overvecht en Kanaleneiland-Zuid. De fysieke pijler van de plannen – zeg maar alles wat met de stenen te maken heeft – voeren we zeer waarschijnlijk door zoals gepland. In de sociale pijler – leefbaarheidsprojecten en maatschappelijk vastgoed – moeten we wel keuzes maken. De komende maanden overleggen we veel met de gemeente en de collega-corporaties om een goede afweging te maken. In het najaar is duidelijk hoe we de financiële middelen vanaf 2012 gebruiken om onze Krachtwijken te verbeteren.

Ik beschouw dit als een belangrijke opgave voor Bo-Ex, de gemeente en de collega-corporaties. Samen willen we onze wijken blijven verbeteren om ze voor u en de toekomstige generaties goed leefbaar te houden. Daar gaan we voor!

Nieuwbouw Figaro Terwijde gestart

Bo-Ex is begin mei gestart met de bouw van 104 sociale huurwoningen in het zuidoosten van Terwijde. Het gaat om een woonblok van 104 gestapelde 3- en 4- kamerappartementen, drie bedrijfsruimten en een parkeergarage. Het blok heeft de naam 'Figaro' meegekregen en komt aan de Louis Armstronglaan in de nieuwbouwwijk Terwijde.

De woningen maken onderdeel uit van een groter nieuwbouwproject 'Het Tableau'. Na de bouw van de woonblokken Estrade, Lumiere, Vivant en De Golf is dit het vijfde blok dat Bo-Ex in Het Tableau realiseert. Figaro telt aan de kant van het spoor (zuidkant) zes verdiepingen en aan de noordkant vier verdiepingen. Daarmee past het project goed in het Stedenbouwkundige Programma van Eisen Terwijde. Naar verwachting zal de bouw van dit blok in de zomer van 2012 zijn afgerond.



BALIE WONINGNET SLUIT IN JUNI

De balie van WoningNet aan de Beneluxlaan in Utrecht is sinds 11 juni 2011 opgeheven. Woningzoekenden kunnen net als voorheen via de site van WoningNet of de reactielijn, telefoonnummer

0900 – 112 23 69
(€ 0,50 pm)

op een woning reageren. Ook voor vragen kunt u terecht op de site van WoningNet. Ga naar 'veel gestelde vragen'. Staat uw onderwerp er niet bij, dan kunt u de vraag online stellen of bel naar

0900 – 202 3072
(€ 0,10 pm).

Bellen kan van maandag tot en met vrijdag tussen 10:00 en 17:00 uur.

EXTRA PLEK IN ONTVANGSTHAL BO-EX

Door de sluiting van de Woningnetbalie verwacht Bo-Ex meer bezoekers aan de balie op de J.C. Maylaan. Daarom komt er een extra plek die makkelijk toegankelijk is voor iedereen. Deze plek is met name bedoeld om de extra vragen door het wegvallen van de balie van WoningNet op te vangen. Er zal een computer komen waarop woningnet.nl beschikbaar is. Ook kan er geprint worden.

HUISVESTINGSVERGUNNING

Komt u in aanmerking voor een woning van Bo-Ex dan kunt u vanaf nu ook bij Bo-Ex terecht voor een huisvestingsvergunning. Deze heeft u vaak nodig bij een nieuwe huurovereenkomst. Ook de andere corporaties gaan deze verstrekken. Voorheen kon u hiervoor bij WoningNet terecht.



Afsluiting 1e bouwfase

In Overvecht worden verschillende woongebouwen grondig aangepakt. Voor de flats aan de Kwango-, Zebra- en Gambiadreef is de eerste fase nu afgerond, dit werd op 27 mei gevierd met een springkussen en een klimmuur. Ook kreeg de winnaar van de in september gehouden ballonnenwedstrijd bij de start van het Groot Onderhoud haar prijs. De ballon was tot in Brabant gekomen!

De binnenzijde van de woningen is opgeknapt met onder andere een

nieuwe keuken, douche en toilet.

Tijdens deze grondige en intensieve werkzaamheden konden bewoners terecht in een tijdelijke, algemene huiskamer. Deze huiskamer was een prettige ruimte. Erg mooi er van was ook dat burens elkaar beter hebben leren kennen. De huiskamer is begin juni afgebroken.

Op dit moment onderzoeken we de mogelijkheden voor de buitenzijden van de flats (2e bouwfase).



Huren aangepast

Op 1 juli 2011 worden de huren aangepast. Huurders van Bo-Ex hebben persoonlijk bericht ontvangen over de aangepaste huur en de servicekosten per 1 juli. Het is belangrijk dat u zelf in de gaten houdt dat u na 1 juli de nieuwe huurprijs betaalt. Als u gebruik maakt van een automatische incasso hoeft u geen actie te ondernemen.

Heeft u een periodieke overschrijving via de bank, vergeet u dan niet dit bedrag aan te passen.

Let op wie u binnenlaat!

U kent de voorbeelden uit uw eigen omgeving misschien wel. Mensen die bij iemand aan de deur komen en mooie verhalen vertellen, maar die eigenlijk iets heel anders willen...



De politie en Bo-Ex krijgen regelmatig meldingen van oplichting of diefstal door 'bezoekers' of 'bedrijven' die aan de deur komen. Het zijn vaak geraffineerde trucs die deze 'bedrijven' uithalen om binnen te komen of om u een erg dure dienst aan te smeren. Een paar voorbeelden:

- De schoorsteenveger of dakdekker: hij belt bij u aan en zegt dat er heel wat aan uw dak en schoorsteen moet gebeuren. Op het dak ziet hij dingen die meteen verholpen moeten worden, anders kunt u zelfs lekkage krijgen. Meteen betalen is 'normaal' voor dit soort bedrijven. En u betaalt dus veel te veel en voor zaken die waarschijnlijk helemaal niet kapot zijn.
- De postbesteller: hij heeft een pakketje voor u. In verband met een portotekort moet u een klein bedrag bijpinnen.

Op dat moment kopieert deze 'postbode' met zijn 'pinapparaat' op slinkse wijze uw pasgegevens, zodat hij uw pincode heeft. Stuur deze postbode altijd weg en vertel dat u het pakket op het postkantoor komt ophalen.

- De meteropnemer: hij wil wat testjes uitvoeren. Of u boven even het licht wilt aandoen, zodat hij kan kijken of de meter goed werkt. Als u boven bent, zal hij snel op zoek gaan naar kostbaarheden in uw kasten. Echte meteropnemers komen nooit onaangekondigd: zij maken een afspraak of laten met een kaartje door de bus weten wanneer ze bij u langskomen.
- De thuiszorgmedewerker: stelt zich voor als invalkracht en is in het gezelschap van een stagiaire. Terwijl de ene 'thuiszorgmedewerker' een praatje maakt, onderzoekt de andere uw woning op geld en kostbaarheden.



- De onbekende aanbeller: belt aan bij een willekeurige flat om vervolgens bij een van de andere woningen in het portiek in te breken.

Blijf zelf ook alert!

Hoe blijft u zelf alert en voorkomt u dat u het slachtoffer wordt van malafide types aan de deur? We geven u een paar handige tips.

- Laat nooit iemand binnen die u niet kent.
- Wilt u een schoorsteenveger of dakdekker inhuren, ga er dan zelf naar op zoek. Tips voor goede bedrijven krijgt u altijd wel via vrienden of familie.
- Vraag meteen met wie u van doen hebt en wat hij of zij komt doen.
- Vraag altijd om een legitimatiebewijs. Bedrijven die te goeder trouw zijn, legitimeren zich meestal al uit zichzelf.

- Pin nooit aan de deur en geef nooit uw pinpas of pincode af!

Als u het niet vertrouwt?

Voelt u zich zeker niet bezwaard om iemand de deur te wijzen. En bel de politie via 0900-8844 wanneer u het niet vertrouwt of 112 als de daders nog in de buurt zijn en er sprake is van een verdachte situatie. Bel het wijkbureau als u vragen heeft over veiligheid van uw buurt.



DAT GEEFT EEN VEILIG GEVOEL

Hennep er uit!

In de regio Utrecht worden regelmatig hennepkwekerijen ontmanteld. Bewoners, huurders of eigenaren (laten) gebruiken een deel van bijvoorbeeld hun woning als hennepkwekerij. Dit is strafbaar en veroorzaakt (water) overlast en (brand) gevaar. Wietplantages zorgen voor overlast in en om de woning. Mensen voelen zich minder veilig in de buurt. Het hebben van een hennepkwekerij gaat vaak gepaard met andere strafbare feiten, zoals diefstal van elektriciteit, belastingontduiking en uitkeringsfraude.

In 2010 is daarom een Regionaal Hennepconvenant Regio Utrecht opgesteld. Partijen als gemeente, belastingdienst, openbaar ministerie, Stedin en woningcorporaties werken samen om het telen en verwerken van hennep te ontmoedigen. Ook Bo-Ex doet hier aan mee. In het convenant staan afspraken en maatregelen. Zo kan een huurder uit zijn woning worden gezet en kan inschrijving als woningzoekende voor een langere periode worden geweigerd. In mei 2011 is het convenant ondertekend door de burgemeesters van Utrecht en de dorpen in de regio.

Acties van de betrokken partijen zijn onder andere betaling vorderen vanwege de illegaal afgetapte stroom, strafrechtelijk vervolgen van huurder door de politie en het OM, alsnog belasting heffen door de belastingdienst, terugvorderen eventueel

uitbetaalde uitkeringen door UWV en ontbinden van huurovereenkomsten door woningcorporaties.

Door de problemen rond hennepkwekerijen samen aan te pakken, willen we bereiken dat georganiseerde hennep-teelt afneemt, dat gevaarlijke situaties niet langer ontstaan, dat de leefbaarheid

Het kan levensgevaarlijk zijn

verbetert, dat de woning als woning gebruikt wordt, dat stroom niet illegaal afgetapt wordt, enzovoort. Jaarlijks ontstaan in Utrecht vijf tot tien branden in woningen door kortsluiting of oververhitting van de wietkwekerij. Bo-Ex heeft een goed gevoel over de gezamenlijke aanpak van hennepkwekerijen. We willen geen hennep!



Wat er in de Opiumwet staat

Het is huurder ten strengste verboden om in het gehuurde, dan wel in de directe woonomgeving van het gehuurde, middelen als bedoeld in de artikelen 2 en 3 der Opiumwet te kweken, te bereiden, te verwerken, te verkopen, af te leveren, te verstrekken, te vervoeren, aanwezig te hebben dan wel te vervaardigen, zulks op straffe van onmiddellijke ontbinding van de huurovereenkomst.

Deze bepaling geldt in gelijke mate voor huisgenoten en/of derden die zich vanwege huurder in het gehuurde of in de gemeenschappelijke ruimten bevinden. Voor de toepassing van deze bepaling maakt het geen enkel verschil of er sprake is van handelshoeveelheden dan wel gebruikershoeveelheden. Evenzeer is het ten strengste verboden om (vuur)wapens en/of munitie in uw woning aanwezig te hebben. Indien de huurder zich aan bovengenoemde zaken schuldig maakt volgt onmiddellijke ontbinding van de huurovereenkomst.

VERMOEDT U EEN HENNEPKWEKERIJ? MELD ONS DAT DAN!

SIGNALEN DIE KUNNEN WIJZEN OP EEN HENNEPKWEKERIJ ZIJN:

- Stankoverlast door een vreemde lucht (zoals bij coffeeshops of bij verse grond/aarde).
- Geluidsoverlast van afzuiginstallaties.
- Warme muren.
- Condensvorming op de ramen.
- Tocht (een versterkte af- en aanvoer van lucht).
- Stroomstoringen (schommeling in stroomsterkte, bijvoorbeeld knipperende lampen).
- Kunstlicht (gloed van felle lampen).
- Bouw- en sloopactiviteiten op vreemde tijdstippen.
- Rolluiken die meer dicht zijn dan open.
- Opvallend veel vuilnis.
- Bezoek aan huis op vreemde tijdstippen.
- Onduidelijk of een pand bewoond wordt (in combinatie met bovenstaande signalen).
- Bij vermoeden van een hennepplantage kunt u contact opnemen met Bo-Ex of de politie Utrecht. Dit kan uiteraard ook anoniem.

Energie besparen op de juiste momenten

HET LEVERT WAT OP

Energie besparen is makkelijk, als u weet waarop u moet letten. Wie energie bespaart helpt het klimaat, voorkomt vervuiling en spaart kostbare grondstoffen. Het is ook goed voor uw portemonnee: u bespaart op uw gas- en elektriciteitsrekening. Natuurlijk is niets heerlijker dan wonen in een comfortabel huis. Energie besparen op de juiste momenten helpt het klimaat en maakt het wonen hierbij voordeliger. Dat lijkt misschien ingewikkeld, maar dat hoeft het helemaal niet te zijn. Met kleine veranderingen kunt u al grote besparingen realiseren.

Slapend arm worden?

Dit is de meest eenvoudige verandering: u gaat wat beter opletten. Besparen op verlichting en elektrische apparaten is zeker de moeite waard. Zet u apparaten als televisie en computer uit, in plaats van op stand-by. Haal opladers uit het



stopcontact, als u ze niet gebruikt. Apparaten op stand-by verbruiken samen gemiddeld 99 euro per jaar (of 450 kWh). Bijna twee derde daarvan is te vermijden, als u de apparaten maar echt uit zet. Zet de verwarming 's nachts op 15 graden, en zet hem een uur voordat u gaat slapen al lager. Overdag de verwarming een graad lager zetten, scheelt gemiddeld al € 50,- per jaar. Wassen met een volle trommel en op lage temperatuur betekent ook een besparing. Gebruik een was-droger alleen als u wasgoed niet kunt ophangen.

Deze maatregelen kosten u niets, maar u bespaart er juist geld mee. Minder comfortabel wordt het ook niet!

Kleine investering, grote besparing

Een minimale investering, maar een grote besparing: de aanschaf van eenvoudige, energiebesparende producten. Koop bijvoorbeeld een waterbesparende



*Meer inspiratie nodig?
Meer weten? Kijk op
www.milieucentraal.nl en
op www.meermetminder.nl*

douchekop om water en gas te besparen. U heeft hetzelfde comfort maar het levert u een besparing van €40,- per jaar op. Ook het plaatsen van radiatorfolie zorgt voor een kostenvermindering. Op verlichting bespaart u al snel tientallen euro's per jaar, als u bijvoorbeeld spaar- en led-lampen aanschaft. Uw energieverbruik voor verlichting vermindert u het meest als u gloeilampen en halogeenlampen vervangt door spaarlampen, tl- en led-lampen. Vervang eerst de lampen die lang aanstaan en die een hoog vermogen hebben. U kunt nog meer besparen door alle lampen uit te doen als u voor korte tijd een ruimte verlaat (ook de zuinige lampen).

Kies nieuwe apparaten zorgvuldig

Besparen op het verbruik van elektrische apparaten begint bij aankoop: let erop dat het apparaat een laag energieverbruik heeft (op jaarbasis). Zuinig witgoed herkent u aan het energielabel A(++). Koop een apparaat ook op maat: een kleinere koelkast of televisie verbruikt vaak minder energie. Voor 'energieslurpers', zoals een oude koelkast of wasmachine, is vervanging door een zuiniger variant een goed idee – zelfs als het oude apparaat nog werkt. En ga even na of een elektrisch apparaat wel nodig is: sinaasappelen persen kunt u ook met de hand.

ZELF AAN DE SLAG

Een verandering in het buurthuis

Sinds korte tijd is er iets veranderd in veel buurthuizen. Sommige buurthuizen zijn nu Huizen van de Buurt. Het is met name een verandering in werkwijze. Eentje waar bewoners aan moeten wennen. Agogisch beheerders Johan Pols en Els Merx van Cumulus Welzijn zijn werkzaam in Huis van de Buurt Oudwijk en Sterrenzicht. Zij vertellen over de veranderingen.

'Het grote verschil met vroeger is dat mensen zelf actie moeten ondernemen,' geeft Els aan. Het Huis van de Buurt is een buurtcentrum waar bewoners de mogelijkheid hebben zelf activiteiten te organiseren. Ook kunnen zij adviseren over het programma. Het is een cultureel centrum waar bewoners worden uitgenodigd en gefaciliteerd om zichzelf, de eigen

Mensen staan versteld van zichzelf

talenten, nieuwe of bestaande buurtinitiatieven, contacten en netwerken te ontplooiën. Veel bewoners uit de wijk zijn gewend dat er het een en ander georganiseerd werd. Nu is dat anders. Initiatieven moeten echt van mensen zelf komen. Natuurlijk staan de agogisch beheerders wel klaar om te ondersteunen in de plannen. Deze ondersteuning betekent in

de praktijk dat ze mensen leren hoe ze een activiteit kunnen organiseren. 'Hartstikke leuk is dat voor iedereen,' zegt Els, 'veel mensen staan versteld van zichzelf en hadden nooit gedacht dat ze konden regelen en organiseren!' Bewoners zijn nog wel onwennig. De mogelijkheden van het Huis van de Buurt zijn nog lang niet altijd duidelijk. Johan: 'Zo'n verandering kost tijd. Het moet bezinken. Mensen moeten er even aan wennen dat ze zelf aan de slag mogen!'

Naast activiteiten bedacht en getrokken door buurtbewoners zijn er ook enkele die georganiseerd blijven door de agogisch beheerders. Vaak zijn dat programma onderdelen die al jaren goed lopen, denk aan samen eten en klaverjassen. 'Natuurlijk zijn deze activiteiten niet ineens stop gezet. Het gaat gewoon door!' zegt Johan.

*Meer informatie
over het
leefbaarheids-
budget vindt u
op www.boex.nl*



Kom kijken en doe ideeën op!

In Sterrenzicht en Oudwijk kunt u van maandag tot vrijdag zo binnenlopen. Loop eens door het gebouw dan ziet u de mogelijkheden die het biedt. Het programma van deze Huizen van de Buurt in Oost kunt u vinden op www.cumuluswelzijn.nl

Bo-Ex ziet dat activiteiten in buurten bijdragen aan de leefbaarheid. Mensen ontmoeten elkaar en doen dingen samen. Het scheidt een band. En juist dat maakt dat je je thuis kunt voelen in een buurt of straat. Kennen en gekend worden staan centraal. Woonconsulente Brigitte Souhuwat-Papilaia van Bo-Ex vertelt dat zij blij is met de initiatieven die vanuit Sterrenzicht en Oudwijk komen. Het sluit mooi aan bij het Leefbaarheidsbudget van Bo-Ex. Dat heeft namelijk ook als doel de leefbaarheid te vergroten. Brigitte: 'Ik merk dat mensen graag willen dat Bo-Ex leuke dingen voor ze organiseert. Maar ook bij dit leefbaarheidsbudget is het de bedoeling dat een idee voor bewoners ook geopperd en gerealiseerd wordt door bewoners zelf. Best lastig. Toch zie je dat het loont. Bewoners zijn steeds vaker gemotiveerd om iets op touw te zetten.'



In een Huis van de Buurt zijn heel diverse activiteiten mogelijk. Enkele voorbeelden zijn makkelijk te geven:

- Bingoavond
- Naaïen
- Cursus vertellen
- Middag inloop
- Weggeeftafel
- Streetdance
- Sportactiviteiten
- Muziek op schoot-kinderen
- Samen koken en eten



Door goed opletten kan je energie besparen

STOK sprak met Ineke van Es, secretaris van bewonersvereniging ZONOR, en lid van de werkgroep Energiebesparing van STOK en Bo-Ex. Over kleine dingen die je zelf kan doen om minder energie te verbruiken, maar ook over problemen met de verwarming die pas na lang aanhouden opgelost werden. Energiebesparing is vooral een kwestie van goed opletten, volgens Ineke.

Ineke woont al jaren in een ruime flat in Overvecht. De flat is ongeveer 45 jaar oud en de woningen zijn aangesloten op stadsverwarming. 'Een tijd geleden werd de huiskamer steeds minder goed warm in de winter. Toch moest ik bij de stookkostenafrekening 200 euro bijbetalen. Ik heb een klacht bij Bo-Ex ingediend, en verwarmingsbedrijf Feenstra kwam kijken. Ze konden echter niets vinden. Toen ik het jaar daarop zelfs 250 euro bij moest betalen heb ik weer een klacht ingediend. Mijn idee was dat de verwarming verstopt zat. In de huiskamer hoorde je het water niet stromen als je de verwarming aanzette, in de slaapkamer wel. Maar volgens Feenstra kon dat niet, omdat de stadsverwarming alleen schoon water gebruikt. Ze namen het gewoon niet serieus, alsof ik een dom blondje was. Uiteindelijk heb ik zelfs geweigerd om de naheffing van stookkosten te betalen. Bij iedere aanmaning nam ik weer contact met Bo-Ex op, maar ik betaalde niet.

Tenslotte heeft Johan Klinkenberg ervoor gezorgd dat Feenstra een keer echt goed onderzoek deed. Ik zie nog het gezicht van de monteur voor me, toen hij de koppeling losgemaakt had. De aansluiting zat helemaal verstopt met een soort koffiedik, ze hadden dat nog nooit meegemaakt. In 2009 zijn alle woningen onderzocht en in veel woningen kwam hetzelfde probleem voor. We hebben allemaal ook nieuwe thermostaatkranen gekregen. Daarmee was het probleem eindelijk opgelost en kon je de kamer weer heerlijk warm stoken. En bij mijn volgende afrekening kreeg ik ook nog eens geld terug!

STOK en Bo-Ex willen de bewoners bewuster maken van hun eigen mogelijkheden om energie te besparen. Wat doe jij allemaal om energie te besparen?

'Het begint met de verwarming alleen aan te zetten als het nodig is. In de slaapkamer staat hij meestal uit. Verder

heb ik folie achter de radiatoren geplakt. Maar ook op elektriciteit kan je veel besparen. Bijna overal heb ik spaarlampen, ik laat apparaten niet op stand-by staan en ontdooi de koelkast en de vriezer regelmatig. Alleen wassen met een volle trommel, en natuurlijk groene stroom gebruiken.'

En wat doet de bewonersvereniging?

Als het aan ZONOR ligt, mag Bo-Ex nog veel energiebesparende maatregelen in het complex uitvoeren. De bewonersvereniging heeft een tijd geleden door de Woonbond een energetisch onderzoek laten uitvoeren. Het dubbel glas is al erg oud, aanbrengen van HR++ glas zou een flinke besparing opleveren voor de bewoners. Ook kan de vloer- en muurisolatie bij sommige woningen sterk verbeterd worden. Op de jaarvergadering van ZONOR gaven bewoners aan ook graag zonnepanelen op het dak te willen.



Meer weten over STOK?

STOK is de vereniging van 25 bewonerscommissies voor woningen van de Bo-Ex. U kunt via onze website een gratis abonnement nemen op onze Nieuwsflits. Het STOK bestuur staat altijd open voor nieuwe leden. Meer informatie vindt u op www.stokachterdedeur.nl.

Het postadres van de STOK is: Postbus 13124, 3507 LC te Utrecht. E-mail: STOK@stade.nl.

Bent u tevreden over onze service?

We doen vanzelfsprekend ons best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u zich bij onze service iets anders had voorgesteld. Samen kunnen we naar een oplossing zoeken.

- ~ In de meeste gevallen wordt uw klacht snel afgehandeld door de medewerkers van de afdeling Wonen. Dit noemen we een gele klacht. Wij streven ernaar om uw klacht uiterlijk binnen 14 dagen af te handelen. Mochten wij meer tijd nodig hebben om uw klacht op te lossen dan informeren wij u over de langere afhandeltijd. Zo weet u waar u aan toe bent.
- ~ Mocht het zo zijn dat u vindt dat uw klacht niet naar volle tevredenheid is afgehandeld, dan kunt u uw klacht bij de manager Wonen neerleggen. Dit heet een rode klacht. Ook deze klachten proberen wij zo snel mogelijk voor u op te lossen. U ontvangt in ieder geval binnen drie weken een uitspraak.
- ~ Lukt het niet om uw klacht samen met ons op te lossen, dan kunt u zich wenden tot de geschillencommissie van Bo-Ex. Deze onafhankelijke commissie bekijkt uw klacht en brengt een onpartijdig advies uit aan de directie van Bo-Ex. U wordt dan ook uitgenodigd om mondeling uw standpunt toe te lichten. Meer informatie over de geschillencommissie vindt u in de brochure Klachten & Geschillen. U leest bijvoorbeeld onder welke voorwaarden de commissie een klacht in behandeling neemt en hoe lang het duurt voordat u een uitspraak kunt verwachten.
- ~ Schroomt u niet om een klacht in te dienen. Uw klacht zorgt er voor dat wij onze dienstverlening zo goed mogelijk op uw wensen te kunnen blijven afstemmen. Ook uw suggesties met betrekking tot onze dienstverlening ontvangen wij graag!
- ~ De brochure Klachten & Geschillen is op ons kantoor verkrijgbaar. U vindt hem ook op onze website www.boex.nl. Op uw verzoek kunnen we de brochure ook naar u toe sturen. Hiervoor kunt u contact opnemen met onze klantenservice via (030) 282 78 88, keuze 2.