

Notulen

onderwerp	Ingediende klacht BC	datum	23 oktober 2025
aanwezig	, BC , BC , BC , bewonersondersteuner Robert Straver (Directeur-Bestuurder Bo-Ex) Erik Buitenkamp (Projectmanager Bo-Ex) Jelmer van den Bosch (Sociaal Projectleider Bo-Ex)	locatie	Jupiterstraat 19
		opgesteld door	Jelmer van den Bosch
		volgende vergadering	28 of 30 oktober Kantoor Bo-Ex
afwezig	, BC , BC , BC Bas van Beusekom (Opzichter Bo-Ex) George Janssen (Wijkconsulent Bo-Ex)		

- 1) Opening en mededelingen
 - a) De BC heeft naar aanleiding van de reactie van Bo-Ex op het gekwalificeerd advies op het plan voor groot onderhoud met renovatiemaatregelen een klacht bij Bo-Ex ingediend.
De BC wilde graag het gesprek aan met de Directeur-Bestuurder, Robert Straver.
Dat gesprek is er vanavond.
Er wordt afgesproken om de klacht puntsgewijs inhoudelijk door te nemen.
Vóór dat gebeurt, worden er over en weer vragen naar de aanleiding gesteld en besproken.
 - b) Robert vraagt waarom de klacht aan hem is gericht. De BC reageert dat het een belangrijk moment is in de planning. Er is/was goed overleg, met over en weer hier en daar pijnpunten.
We gaan nu door, onder tijdsdruk, maar de BC bemerkte dat ze niet altijd volledig geïnformeerd zijn. De klacht is ingediend om het proces met de bestaande mensen te doorbreken.
Het is ieders belang om hier goed vertegenwoordigd aanwezig te zijn.
 - c) Robert roept wel op tot snelheid en meldt een gevoel van urgentie. De woningen in Sterrenwijk moeten beter worden, dat proces heeft al lang geduurd. In andere complexen die recent zijn aangepakt zijn bewoners blij met hun opgeknapte woning. De BC erkent dit ook en wil ook snelheid, maar ook kwaliteit. Robert meldt dat er soms een punt achter een discussie gezet moet worden, dat is een gedeelde verantwoordelijkheid.
 - d) De BC geeft aan dat er meerdere oorzaken kunnen zijn voor een vertraging in een proces als deze. Erik geeft aan dat dat zo is, maar dat we in september de planning tot en met draagvlak samen met de BC hebben besproken, een dag later hebben gedeeld en dat deze nu in de klacht gemeld wordt. Bo-Ex geeft aan dat tijdens het overleg van 16 september niet expliciet is benoemd dat de planning vooraf niet op papier was aangeleverd en dat Bo-Ex niet had verwacht dat dit onderdeel zou worden van een klacht.
De BC geeft aan dat dit onderdeel was van de klacht omdat Bo-Ex zich op dit punt niet heeft gehouden aan een belangrijk onderdeel van de afspraken uit het begindocument, namelijk het vooraf aanleveren van de stukken.

- e) Robert vindt ook dat Bo-Ex te lang heeft gewacht, maar nu heel graag de woningen wil aanpakken. Hij vult aan dat de behandeling van een klacht samen moet gebeuren om verder te kunnen, maar niet is voorzien in de gemaakte planning. Om met elkaar inhoudelijk het gesprek aan te gaan wordt de planning tijdelijk stilgezet omdat het gesprek de inhoud van het plan raakt. Bo-Ex geeft aan dat een latere start vervelend is voor bewoners, en kosten met zich meebrengt voor Bo-Ex en Van Wijnen. Zijn oproep is om zo snel mogelijk te starten, dat is voor alle bewoners belangrijk. De BC reageert hierop dat ook zij bewoners zijn en ook graag willen, maar wel op een gedegen manier.

2) Inhoud klacht

- a) De BC geeft aan dat Bo-Ex niet op alle onderdelen van het gekwalificeerd advies heeft gereageerd en dat met name in de bijlagen onvoldoende inhoudelijke reactie is gegeven. Bo-Ex geeft aan dat dat volgens haar niet juist is en dat op opmerkingen uit de bijlagen en uit de second opinion over ventilatie inhoudelijk is gereageerd in de reactie op het gekwalificeerd advies.
- Al vanaf het begin van de participatie vond de BC de houding van Bo-Ex dat het plan al helemaal vast stond, geen inbreng van bewoners.
- Robert geeft aan dat veel vast stond, maar dat de BC op zaken inbreng heeft gehad.
- De BC heeft zaken ingebracht, zoals onder andere de individuele keuze voor zonnepanelen en de hoogte van de ongeriefsvergoeding.
- Dat er wel met tempo moet worden gewerkt is de opdracht vanuit Robert geeft hij aan.
- b) Zonwerende beglazing vs. screens. Na de BC-bewonersavond van 10 september zijn door de BC 109 adressen bezocht en daarvan willen 85 mensen screens liever dan zonwerende beglazing. Dit is een signaal van bewoners en de BC betreurt het dat Bo-Ex hier niet in meegaat.
- De BC vindt dat Bo-Ex de belofte om naar bewoners te luisteren en mee te gaan niet nakomt. Bo-Ex luistert naar bewoners en gaat deels mee in het gekwalificeerd advies maar niet op ieder punt. In de reactie op het gekwalificeerd advies staat uiteengezet waarom niet.
- Bewoners niet "confronteren" met extra (service-)kosten voor screens is er één van.
- De toe te passen zonwerende beglazing is 71% lichtdoorlatend, en regulier HR++ glas is gemiddeld 70% tot 75% lichtdoorlatend. Het verschil is minimaal. Om hittestress zoveel mogelijk tegen te gaan wordt in de slaapverdieping van de bovenwoningen wel donkerder zonwerende beglazing toegepast op de zongeoriënteerde zuid, zuidoost en zuidwest gevels. Bij de woonverdieping van de bovenwoningen en alle ramen van alle andere woningtypes wordt de lichte variant toegepast op de zongeoriënteerde zuid, zuidwest en zuidoost gevels.
- De BC vindt nog steeds dat de woningen voorzien moeten worden van screens, zoals Woonin dat zou doen volgens de ondersteuner. Bo-Ex volgt dit advies niet op in dit plan. Het niet toepassen van zonwerende beglazing is voor Bo-Ex geen optie. Als bewoners een screen als ZAV willen aanbrengen, dan kan dat. De BC vraagt of Bo-Ex die dan kan overnemen en een vergoeding kan bieden bij einde huur. Dat gaat Bo-Ex nader uitzoeken.

- c) Bij een van de woningtypes wordt het afzuigpunt van de ventilatie niet direct in de keuken aangebracht. De BC vindt dat niet wenselijk. De BC ziet liever een koof over het plafond. Bo-Ex wilt dit niet. Bo-Ex geeft aan dat dit een beperkt aantal woningen betreft en dat het afzuigpunt op deze afstand volgens het Bouwbesluit is toegestaan. De BC geeft aan dit involdoende wenselijk te vinden en geeft aan de voorkeur te hebben voor een oplossing met een koof over het plafond. De BC vraagt nog wel of losse boxen met elkaar gaan communiceren en of iedereen hetzelfde krijgt. Ja, iedereen krijgt een CO₂ gestuurde MV met een afzuigpunt in keuken, toilet en badkamer. Als er meerdere boxen zijn, communiceren die met elkaar. In de woonkamer en hoofdslaapkamer komt een CO₂-sensor. In badkamerdeuren komen roosters, de andere binnendeuren worden ingekort en afgewerkt. Op die manier wordt de luchtstroom op gang gehouden. Lucht aanzuigen via ventilatieroosters en afzuigen via de afzuigpunten.
- d) Het isoleren onder de begane grondvloeren gaat anders uitgevoerd worden. Er wordt geen pur tegen de vloer gespoten, maar de kruipruimte wordt verder opgevuld met drowachips. Dit is een optimalisatie. Maar ook hierover werd de BC overvallen. Zij waren niet op de hoogte van deze wijziging, maar lazen dit in de reactie op het gekwalificeerd advies. De BC stelt dat met deze aanpak de vloer niet optimaal luchtdicht wordt, hetgeen voor de BC wel zeer belangrijk is in verband met de vochtproblematiek in de woningen. De BC vraagt of deze wijziging verband houdt met zorgen over giftige dampen in pur. Bo-Ex geeft aan dat dat niet het geval is. Bo-Ex geeft aan dat het toepassen van drowachips volgens berekeningen leidt tot een isolatiewaarde die voldoet aan de geldende Standaard. De luchtdichtheid wordt getest door blowerdoortesten voor en na aanpak. In de proefwoning wordt dit gedaan, in ieder woningtype en steekproefsgewijs. Dit zijn afspraken tussen Van Wijnen en Bo-Ex. Maar hoe kun je er als bewoner op vertrouwen dat je een luchtdichte vloer hebt. Is het luchtlek dan weg en hoe kunnen de blowerdoortesten representatief zijn voor de wijk? Voor de BC spelen er nu drie zaken:
- * BC moet advies op iets geven wat kennelijk nog in ontwikkeling is.
 - * Luchtdichtheid; zijn bewoners straks af van vocht en stank uit de kruipruimtes?
 - * Isolatiewaarde van de vloer zelf door aanpassing plan.
- Tijdens de aanpak wordt er gestreefd naar een lucht- en vochtdichte vloer te werken, maar door eigen doorvoeren van bewoners is dat niet 100% te garanderen. Dit moet goed in de brochure vermeld worden zegt de BC.
- e) De BC geeft aan vragen te hebben bij de uitleg van de ongeriefsvergoeding en of dit kan worden gezien als een eigen risico van € 500,-. Bo-Ex geeft aan dat schade die door de aannemer wordt veroorzaakt de verantwoordelijkheid van de aannemer blijft. De ongeriefsvergoeding is bijvoorbeeld bedoeld door een stukje stucwerk wat niet meer aansluit door een andere maatvoering bouwonderdeel, zoals bijvoorbeeld een vensterbank. Dit moet duidelijk worden opgenomen in de brochure.

- f) De planning om te komen tot draagvlak is aangepast. Dit wordt besproken. Belangrijke aanpassingen zijn onder meer:
- * De eerste opgemaakte brochure staat nu gepland op 30 of 31 oktober.
 - * De leestijd voor de BC is dan tot en met maandag 10 november.
 - * Het geplande kijkmoment in de proef-/modelwoning is 10 november overdag. Dit gebeurt niet in de avond omdat er geen licht is en omdat het zonwerende glas goed gezien moet worden. Deze datum kan aangepast worden vanwege het niet klaar zijn van werkzaamheden door de aannemer.
 - * Bewoners krijgen in december de aankondiging met de kijkmomenten in de modelwoning.
 - * Kijkmomenten in de modelwoning vinden plaats in januari.
- De planning wordt door Jelmer gedeeld met de BC.
- 5) Wat verder ter tafel komt/rondvraag
- a) De factuur van de ondersteuner is nog niet goedgekeurd. Hierover zijn na indienen vragen gesteld door Bo-Ex.
 - b) Er is een plafond afgesproken voor de inzet van de ondersteuner. Nu het halen van draagvlak opschuift, vraagt de BC om verhoging van het plafond. Bo-Ex kijkt dit na in de gemaakte afspraken.
 - c) Er is nog steeds schimmel aanwezig in de woningen, ondanks de toezegging dat dit weggehaald wordt na melding. Robert Straver vraagt de BC om een adres aan te leveren waar dit aan de orde is, zodat hij hier zelf naartoe kan gaan.
 - d) Er wordt afgesproken om de bijlagen van het gekwalificeerd advies (commentaar op technisch plan en sociaal plan) gezamenlijk (BC en Bo-Ex) door te nemen op kantoor van Bo-Ex, zodat over en weer gereageerd kan worden om vertraging door schriftelijk te reageren te voorkomen. Deze afspraak is op dinsdag 28 of donderdag 30 oktober. De BC laat Jelmer weten wat de handigste dag is; dinsdag of donderdag.
- 6) Afspreken vervolgoverleg
- a) Dinsdag 28 oktober of donderdag 30 oktober.
- 7) Sluiting
-

Actiepunten

- 2b) Uitzoeken hoe om te gaan met ZAV screens - **Actie: Bo-Ex (EB)**
- 2f) Aangepaste planning delen met BC - **Actie: Bo-Ex (JB)**
- 5c) Adres aangeven waar Robert Straver langs mag komen - **Actie: BC**
- 5d) Voorkeursdag doorgeven voor doornemen teksten - **Actie: BC**