

Thuis



Voor bewoners van Bo-Ex

najaar 2025



Peter is eindelijk thuis

Gevlucht uit Iran,
veilig in Lombok

*

Groot succes

Mooie ontmoetingen
op de Huurdersdag

*

Altijd in de buurt

Vraag? Klacht? De sociaal
buurtbeheerder helpt

bo-ex | thuis
in Utrecht

De bewoner
centraal

Wist u dat Bo-Ex in 1907 in de wijk Jaffa is begonnen? Toen nog onder een andere naam. We zijn al bijna 120 jaar actief in Utrecht en daar zijn we trots op. Er is veel veranderd sinds die tijd. Maar we staan nog steeds voor betaalbaar en veilig wonen. We kennen de stad en haar bewoners en zetten graag een stapje extra als het nodig is.

Soms krijgen we klachten van bewoners binnen. Dat kan gaan over het onderhoud van de woning of over onze dienstverlening. Wij willen zorgvuldig omgaan met klachten en ervan leren. We leggen u graag uit wat er met uw klacht gebeurt als u die bij ons meldt. U leest erover op pagina 19.

We zijn graag zichtbaar in de buurt. Daarom werken we onder andere met sociaal buurtbeheerders. Die zorgen samen met u en andere partijen voor een veilige, schone en sociale buurt. En ze houden iedere week spreekuur op het wijkkantoor. Twee sociaal buurtbeheerders stellen zich graag aan u voor in het artikel op pagina 13.

In deze Thuis leest u ook een bijzonder en inspirerend interview: het verhaal van Peter. Hij is uit Iran gevlucht en woont nu in Utrecht. Hij is enorm dankbaar en blij met zijn nieuwe thuis.

Heeft u zelf ideeën voor in de Thuis? Mail naar **communicatie@boex.nl**. Wie weet ziet u het terug in een volgende editie.

Veel leesplezier!

Robert Straver
Directeur-bestuurder
Bo-Ex



In deze Thuis



6
Een kijkje in de woning van Peter Zabihianmiandoab.



13
Zij houden uw wijk schoon en veilig: de sociaal buurtbeheerders.



16
Anthony Senior is blij met zijn nieuwe voortuin.

En verder

Alles over geld: als er iets verandert in uw leven	3
Nieuws voor u van Bo-Ex	4
In 7 stappen uw huurwoning verlaten	9
De eerste Huurdersdag van Huurdersvereniging Bo-Ex	10
Een klacht indienen bij Bo-Ex? Zo werkt dat	19
Sylvi van Duinen vertelt over haar werk bij het KCC	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 7.800 exemplaren
Redactie Suus van Geffen en Muriel van Tuijl
Teksten Annemarie van Dijk, Suus van Geffen en Muriel van Tuijl
Fotografie Marieke Duijsters, Dirk Kreijkamp, Shutterstock en Ivo Vrancken
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



Levensgebeurtenissen:
als er iets verandert in uw leven

In het leven zijn er momenten waarop er veel verandert. U krijgt bijvoorbeeld een kind, verhuist, gaat studeren of stopt met werken. Deze momenten worden ‘levensgebeurtenissen’ genoemd.

Levensgebeurtenissen kunnen invloed hebben op uw geldzaken. En vaak moet u van alles regelen. Dat kan best lastig zijn. Daarom heeft de Rijksoverheid alle belangrijke informatie overzichtelijk bij elkaar gezet.

Wat zijn levensgebeurtenissen?

Levensgebeurtenissen zijn grote veranderingen in uw persoonlijke situatie. Deze kunnen te maken hebben met bijvoorbeeld:

› **Familie** – zoals de geboorte van een kind of een scheiding.

- › **Zorg** – bijvoorbeeld als uw partner of ouder zorg nodig heeft.
- › **Onderwijs** – als u of uw kind gaat studeren.
- › **Geld en werk** – zoals het hebben van schulden of verandering in uw werksituatie. Hierover leest u meer in dit artikel.

Op **www.rijksoverheid.nl/levensgebeurtenissen** kunt u voor verschillende situaties een korte vragenlijst invullen. U krijgt dan een overzicht van wat u moet regelen. U vindt er ook uitlegf filmpjes. Handig!

Geld

Heeft u zorgen over geld? Bijvoorbeeld omdat u uw rekeningen niet kunt betalen? Of omdat u schulden heeft? Kijk op de website van de rijksoverheid waar u terecht kunt voor hulp. En vind antwoorden op vragen als:

- › Wat kan ik zelf regelen als ik geldzorgen heb?
- › Wat zijn de regels bij schulden of betalingsproblemen?

Werk

Verandert er iets in uw werk? Dan moet u vaak snel zaken regelen. Bijvoorbeeld bij:

- › Werkloos worden. U moet rekening houden met een opzegtermijn, u kunt een WW-uitkering aanvragen en u gaat op zoek naar nieuw werk.
- › Met pensioen gaan. U krijgt een AOW-uitkering van de overheid. Vaak krijgt u daarnaast ook pensioen van uw werkgever.

Huur betalen

Kunt u de huur niet (op tijd) betalen? Kijk dan op **boex.nl/huurachterstand**. Ons team Huurbetaling helpt u graag.



Dichter of fotograaf? Doe mee!

Houdt u van schrijven of fotograferen? Dan is dit uw kans. Bo-Ex werkt mee aan een bijzonder boek over de provincie Utrecht. Met daarin prachtige foto's én gedichten. Dit jaar mogen één of twee van onze bewoners die plek in de stad Utrecht verbeelden. Wij zoeken daarom bewoners van Bo-Ex die een gedicht en/of een foto willen aanleveren over Utrecht in het



algemeen of over een bijzondere plek in de stad. Dat mag een (monumentaal) gebouw zijn, een speeltuin, een straat of een boom – noem maar op. Als de plek maar iets voor u betekent.

Doe mee en stuur ons:

- > een foto van Utrecht in het algemeen of een plek in Utrecht die u bijzonder vindt.
 - > een gedicht over Utrecht in het algemeen of over een plek die u bijzonder vindt.
- Een foto én een gedicht insturen mag ook. De inzendingen worden door een jury geselecteerd. Die kijkt of het gedicht en de foto bij elkaar passen. Het mooiste gedicht en meest aansprekende beeld komen samen in het boek. De winnaar mag bij de feestelijke presentatie zijn en krijgt een gratis boek. Stuur uw werk vóór 21 november naar communicatie@boex.nl.

Vraag de gratis Energiebox aan

Heeft u de Energiebox al? Het is een cadeautje van de gemeente en Bo-Ex. U ontvangt persoonlijke tips over de manier waarop u uw energieverbruik kunt verlagen. Bijvoorbeeld door het kleiner maken van warmteverlies of het slim verwarmen en verlichten van uw woning. In de doos zitten ook energiebesparende producten. Met de Energiebox kunt u ongeveer € 175 per jaar besparen op uw energierekening. U kunt de Energiebox aanvragen via www.utrecht.energiebox.org/register.



Last van ongedierte ... wat nu?

Heeft u last van ongedierte? Denk aan fruitvliegjes, muizen, slakken, kakkerlakken en andere vervelende beestjes. Wat moet u doen als u ze in uw woning heeft? Wie haalt ze weg?

De verhuurder – Bo-Ex dus – moet in sommige gevallen zorgen voor het bestrijden van ongedierte. Maar meestal moet u dit zelf doen.

Wat doet Bo-Ex?

Bo-Ex is verantwoordelijk voor het (laten) weghalen van kakkerlakken. En betaalt alle kosten om kakkerlakken weg te halen. U moet uw woning wel eerst goed schoonmaken voordat de

bestrijding komt. De bestrijding van faraomieren (een tropische miersoort) is ook voor rekening van Bo-Ex.

Wat moet u zelf doen?

In alle andere gevallen van ongedierte bent u zelf verantwoordelijk voor het (laten) weghalen van dit ongedierte. Denk aan mieren, bedwantsen, muizen, ratten, wespen en zilvervisjes. Alle kosten die u maakt voor het

bestrijden van deze ongedierte, moet u zelf betalen.

Uitzonderingen

Vleermuizen zijn beschermde dieren. Er is daarom helaas niets te doen tegen vleermuizenoverlast. Meer informatie vindt u op www.vleermuis.net. Bijen en wespen moet u laten verwijderen door een imker (bijen) of een professioneel ongedierte-bestrijdingsbedrijf (wespen). De kosten betaalt u zelf. Zitten de bijen of wespen op een zeer moeilijk bereikbare plek in of buiten de woning? Dan is Bo-Ex verantwoordelijk voor het weghalen en de kosten daarvan.

Wilt u meer weten over dit onderwerp? Kijk dan op:
www.boex.nl/last-van-ongedierte

Hoe houdt u ongedierte buiten de deur?

- > Houd uw woning schoon.
- > Ventileer uw woning goed.
- > Laat geen etensresten slingeren.
- > Sluit ramen en deuren goed af.
- > Help andere bewoners hun gedrag aan te passen. Ziet u dat uw burenbijvoorbeeld een vuilniszak voor de deur zetten of eten van het balkon gooien? Herinner hen dan aan deze regels. Samen zorgen we dat ongedierte wegblijft uit uw woning en complex.



Regel het via uw eigen account

Wist u dat u veel huurderszaken zelf kunt regelen op onze website? Zonder dat u hiervoor hoeft te bellen met onze klantenservice? Dat kan via uw eigen account. Via www.boex.nl kunt u inloggen. Rechtsboven op onze website kunt u inloggen via 'Mijn Bo-Ex'. Met uw account kunt u onder andere:

- > uw gegevens bekijken
- > uw huur betalen of opzeggen
- > overlast melden
- > toestemming vragen om uw woning aan te passen
- > reparaties melden

Heeft u nog geen account? U kunt deze aanmaken door naar 'Mijn Bo-Ex' te gaan. Klik daar op de knop 'Account aanmaken'. Lukt het u niet zelf? Vraag dan de sociaal buurtbeheerder om hulp.



“Hier voel ik me veilig”

Is dit echt mijn huis? Dat vraagt Peter Zabihianmiandoab (47) zich nog regelmatig af. Hij heeft jarenlang in asielzoekerscentra gewoond. Nu heeft hij zijn eigen appartement in Lombok. Daar is hij dolblij mee.

Het groene papegaaitje Esther hipt uit haar kooitje. Ze fladdert even door de kamer en landt dan zachtjes op Peters schouder. “Ze houdt van gezelschap,” zegt Peter lachend, terwijl hij de vogel zachtjes aait. “’s Avonds komt ze vaak bij me op schoot zitten.” Peter Zabihianmiandoab kwam als vluchteling naar Nederland. Sinds dit jaar woont hij in zijn eigen appartement in Lombok. De muren zijn geschilderd in een warme terrakleur. De hoekbank nodigt uit om neer te ploffen en door de grote ramen valt zonlicht naar binnen. Op tafel staan schaaltes met nootjes, fruit en andere lekkere hapjes. Ook liggen er boeken voor zijn Nederlandse les. Alles straalt gastvrijheid uit. “Ik vind het gezellig om mensen thuis te ontvangen,” zegt hij.

Een lange weg

Wie Peter (47) zo ziet genieten van zijn huis, kan zich nauwelijks voorstellen wat hij heeft meegemaakt. Hij groeide op in Iran, waar hij werkte als architect. Maar omdat hij christen is – en niet moslim, zoals het regime daar eist – kwam hij in de gevangenis terecht. “Ik ben daar gemarteld,” vertelt hij met tranen in zijn ogen. “Mijn ribben en nek werden gebroken.” Na zijn vrijlating vluchtte hij. Via Turkije en Griekenland kwam hij in 2018 naar Nederland. De weg naar een veilig bestaan was lang: hij woonde jarenlang in verschillende asielzoekerscentra in het land. “Het moeilijkste was het wachten, ik wist niet of ik mocht blijven. Daarbij had ik vreselijke nachtmerries door wat me in de gevangenis was overkomen. Twee keer per week sprak ik met een psycholoog om beter met dat trauma om te gaan.”



Boven: Peter kreeg begin dit jaar de sleutel van zijn appartement in Lombok.

Onder: Peters groene papegaaitje Esther houdt van gezelschap.

Een eigen sleutel

In 2024 kreeg Peter eindelijk een verblijfsvergunning. En begin dit jaar ontving hij de sleutel van een appartement van Bo-Ex in Lombok. Hij is er dolblij mee. “Soms raak ik de muren aan en zeg ik hardop: is dit echt mijn huis?” Het appartement heeft een lichte woonkamer met een open keuken en een zonnig balkon. De meubels komen onder andere



“Soms raak ik de muren aan en zeg ik hardop: is dit echt mijn huis?”



Boven: Peter volgt inburgeringslessen en oefent de Nederlandse taal veel.

van de kringloop. Het ziet er keurig opgeruimd uit. “Als mijn huis netjes is, voel ik me ook rustiger in mijn hoofd.” Peter is volop bezig om zijn leven in Nederland verder op te bouwen. Hij volgt inburgeringslessen en oefent veel met de taal. “Mijn Nederlands is al best goed, maar ik wil er nog beter in worden. Ik zou graag weer werken, maar nu is de taal nog een drempel.” Al werkt hij voorlopig nog niet, actief is hij wel. Vooral in de Matheuskerk in Utrecht-West, waar mensen met verschillende nationaliteiten samen-komen. Hij ontmoette er veel fijne mensen, zowel Nederlanders als andere Iraniërs. Hij doet mee aan bijbelstudies en schrijft teksten voor een gitarist die speelt en zingt tijdens de diensten.

De rol van VluchtelingenWerk

“Elke nieuwkomer verdient een warm welkom,” vertelt Elisa Schouten. Zij is teamleider Maatschappelijke begeleiding bij VluchtelingenWerk Nederland. “Onze hulp daarbij is heel breed: vanaf het moment dat iemand aankomt tot de toekomst die hij of zij hier opbouwt.” VluchtelingenWerk ondersteunt vluchtelingen tijdens de asielprocedure, bij gezinshereniging, het vinden van werk of vrijwilligerswerk. Daarnaast krijgen ze uitleg over praktische zaken als verzekeringen, school



“Mijn Nederlands is al best goed, maar ik wil er nog beter in worden”

Zijn vrienden komen regelmatig langs om samen te eten of over de bijbel te praten.

Direct en duidelijk

In Lombok voelt Peter zich thuis. De omgang met de burens doet hem goed. “Ze zeggen altijd goeiedag. Daar blijft het meestal bij, maar soms maken we een kort praatje.” Hij moest wel wennen aan Nederlanders. “Ze zijn heel direct, dat ben ik vanuit Iran niet gewend. Maar het is ook heel duidelijk, je weet wat je aan iemand hebt. En de mensen zijn hier vrolijker dan in Iran.” Utrecht bevalt hem goed. “In Iran voelde ik me nooit veilig. Hier kan ik eindelijk ontspannen. Ik kan niet meer terug naar mijn land, maar hier heb ik een nieuw thuis gevonden. Dat maakt me dankbaar.”



In 7 stappen uw huurwoning verlaten

Stel, u heeft een nieuwe woning gevonden en gaat verhuizen. Dan moet u de huur opzeggen van de woning waar u nu woont. U kunt dit op elke werkdag doen. De opzegtermijn is minimaal 1 maand en maximaal 3 maanden. Maar wat gebeurt er daarna?

Stap 1 Huur opzeggen



U zegt de huur op. Na ontvangst van de huuropzegging maken we afspraken voor de voorinspectie en de eindinspectie. U ontvangt een bevestiging hiervan per mail. Ook krijgt u een link naar het overnameformulier. Hierop vult u in wat u wilt achterlaten in de woning, zoals vloerbedekking of gordijnen.

Stap 2 Voorinspectie



Er komt een opzichter van Bo-Ex langs. Samen bekijkt u de woning. U spreekt af wat u moet doen voor de oplevering. De opzichter bepaalt welke overnames (ingevuld door u op het overnameformulier) kunnen achterblijven. De afspraak duurt ongeveer 1,5 uur.

Stap 3 Nieuwe huurder zoeken



Bo-Ex plaatst de beschikbare woning op DAK regio Utrecht (voorheen Woningnet). U als vertrekkende huurder hoeft verder niets te doen.

Stap 4 Woning opleveren



Lever de woning leeg en schoon op. Laat alleen spullen achter waarvan de opzichter heeft aangegeven dat ze mogen blijven. Dit geldt ook voor parkeerplek, berging of garage. In de brochure ‘Woning opleveren’ leest u precies wat er van u wordt verwacht.

Stap 5 Eindinspectie



Op of rond de laatste huurdag controleert Bo-Ex de woning. Is alles volgens afspraak? U levert de sleutels in. Klopt er iets niet? Dan kunnen wij kosten in rekening brengen. Dit is de eindafrekening. Deze wordt door de huurder digitaal ondertekend en bevestigd per mail. De eindinspectie duurt ongeveer 1,5 uur.

Stap 6 Eindafrekening



Na de laatste huurdag krijgt u de eindafrekening. Hierin staan kosten zoals huurachterstand of kosten voor herstelwerk. U ontvangt deze afrekening binnen 6 weken. Wij stoppen ook uw eventuele automatische huurbetaling.

Stap 7 Servicekosten



De servicekosten en stookkosten worden later verrekend. U ontvangt deze afrekening in het volgende jaar op uw nieuwe adres.

Meer informatie

Uw huur opzeggen kan via www.boex.nl/huur-opzeggen. Het overnameformulier, de brochure ‘Woning opleveren’ en de verhuislijst vindt u op: www.boex.nl/brochures-en-formulieren.

Wilt u de huur opzeggen van een onzelfstandige woning, parkeer-plaats, berging of woongroep? Dan gelden vaak andere afspraken. Kijk voor meer informatie op www.boex.nl/afwijkende-huurcontract-opzeggen. Of neem contact op met onze klantenservice via tel. **030 282 78 88** of klantenservice@boex.nl.



Eerste Huurdersdag HV Bo-Ex groot succes

Op zaterdag 5 april 2025 organiseerde Huurdersvereniging HV Bo-Ex de allereerste Huurdersdag. Het was een gezellige en geslaagde dag.

De bijeenkomst vond plaats bij supporterscafé DITO in stadion Galgenwaard. Alle bewoners van Bo-Ex waren welkom. De bedoeling van de dag was om elkaar op een ontspannen manier te ontmoeten. Bezoekers van de Huurdersdag konden in gesprek gaan met andere bewoners, met het bestuur van HV Bo-Ex, met medewerkers van Bo-Ex én met mensen van de Woonbond.

Mooie opkomst en gezellige sfeer

Verspreid over de dag kwamen er zo'n honderd bezoekers langs. De sfeer was vriendelijk en open. Er werden veel vragen gesteld, gesprekken gevoerd en ervaringen uitgewisseld. Voor de kinderen was er ook genoeg te doen: er was een springkussen en ze werden prachtig geschminkt. Ondertussen genoten de volwassenen van een drankje en de lekkere hapjes die werden geserveerd. Ook was er een muzikaal optreden.

Informatieve lezingen

Bo-Ex en de Woonbond hadden allebei een stand met informatie. Bewoners konden met hun vragen en klachten terecht bij Bo-Ex. De Woonbond gaf presentaties over het opzetten van een bewonerscommissie en over schimmeloverlast. Deze lezingen werden goed bezocht en zorgden voor waardevolle gesprekken.

Voor herhaling vatbaar

Bezoekers, HV Bo-Ex, Bo-Ex en de Woonbond zijn tevreden over de dag. De Huurdersdag bracht mensen dichterbij elkaar. Veel bewoners gaven aan dat ze het fijn vonden om zo direct in contact te komen met Bo-Ex, de huurdersvereniging en met elkaar.

De organisatie spreekt van een groot succes. Joke van den Broek en Angelique Bisschop-Cnossen van HV Bo-Ex: "Wij kijken terug op een zeer geslaagde dag. Deze dag was belangrijk om mensen met elkaar in gesprek te laten gaan, met ons en met de Bo-Ex-medewerkers. Om zo vragen te kunnen stellen en ook contact te leggen met de Woonbond."



Robert Obergh

"Ik ben naar deze Huurdersdag gekomen om te proeven wat er leeft in de wijken en onder de huurders. En om met andere huurders in contact te komen. We kunnen van elkaars ervaringen leren. Ik heb niet veel te klagen over Bo-Ex. Maar waar ik me druk over maak, is het grofvuil dat overal rondslingert. Ik ben buurtambassadeur en prik regelmatig rondzwervend vuil. Ik kom hier vragen hoe we dit probleem met elkaar kunnen oplossen."



Corry de Bont

"Ik ga naar alle bijeenkomsten van HV Bo-Ex, want ik wil graag mijn zegje doen als dat nodig is. Ik wil me vandaag laten zien en ik wil horen wat er speelt. Er wordt naar me geluisterd. Daarom is de huurdersvereniging en ook deze dag zo belangrijk. Dit is het moment om klachten of meningen uit te spreken. Dus voor een volgende keer: kom langs! Het is ook nog eens goed verzorgd, deze dag, met lekkere broodjes, hapjes en drankjes."





Johanna Boom
"Ik vind het heel goed dat deze dag door HV Bo-Ex wordt georganiseerd. Daar heb je veel aan. Het is belangrijk voor huurders om te komen. Ik ben meteen lid geworden van de huurdersvereniging. Het is een informele dag, niet zo stijf en er is een ontspannen sfeer. Ik vind het fijn om andere huurders te spreken, uit andere wijken van Utrecht. Om ervaringen te delen. Er zijn ook veel mensen van Bo-Ex aanwezig en je kunt meteen aan de juiste mensen je vraag stellen."



Vertegenwoordigers van HV Bo-Ex

Oproep HV Bo-Ex: wat wilt u weten op de Huurdersdag 2026?

HV Bo-Ex wil elk jaar een Huurdersdag houden. De volgende keer willen we dieper ingaan op onderwerpen die voor alle huurders belangrijk zijn. Zoals hittestress, schimmel en woningverduurzaming. Zijn er andere onderwerpen waar u graag meer over wilt weten? U kunt die naar ons mailen, tot uiterlijk 15 december 2025. U kunt uw suggesties mailen naar HV Bo-Ex:
joke.vanbroek@gmail.com
angelique72.bisschop@gmail.com

Bo-Ex is altijd in de buurt

Spreekuren van Bo-Ex

Oost

Atrium Kruisstraat
Spreekuur: dinsdag, 12-13 uur

Noord-Oost en Overvecht

Overvecht
Oranjerivierdreef 20
Spreekuur: maandag, 11-12 uur

Zuid

Rivierenwijk
Buurthuis de Nieuwe Jutter, Amerhof 66
Spreekuur: dinsdag, 10-11 uur

Hoograven
IJsselsteinlaan 15
Spreekuur: donderdag, 11.30-12.30 uur

Zuidwest

Kanaleneiland
Alexander de Grotelaan 126
Spreekuur: dinsdag, 13.30-14.30 uur

West

Lombok
Rumah, Damstraat 11
Spreekuur: dinsdag, 11-12 uur

Zuidoost

Lunetten
Musketon, Hondsrug 19
Spreekuur: donderdag 13-14 uur (in de even weken)

Bo-Ex heeft niet alleen een hoofdkantoor in Kanaleneiland, maar ook wijkkantoren, in bijna iedere wijk. Hier houden de sociaal buurtbeheerders wekelijks spreekuur. Zij helpen mee om de wijken veilig en netjes te houden. En ze zijn er voor u!

Heeft u overlast van uw burens? Is er iets kapot in uw portiek? Staat er afval in de algemene ruimte van uw complex? U kunt het melden bij uw sociaal buurtbeheerder. Samen met u let de buurtbeheerder erop dat portieken en galerijen, achterpaden en gezamenlijke tuinen schoon, leefbaar en veilig zijn. U kunt uw buurtbeheerder aanspreken op straat. Of langsgaan in het wijkkantoor tijdens het spreekuur. U hoeft geen afspraak te maken. Op de volgende pagina's stellen sociaal buurtbeheerders Dennis en Rody zich aan u voor.



Dennis Sporkslede



Rody van Eijk



› Dennis Sporkslede, sociaal buurtbeheerder in Zuid en Oost

“Ik wil graag iets doen voor anderen. Daarom is dit de perfecte baan voor mij”

“Ik zie mezelf als een mediator, tussen bewoners, Bo-Ex en instanties zoals de gemeente. Ik ben buurtvader, vraagbaak en klagmuur tegelijk. Een groot deel van mijn werk bestaat uit luisteren en uitleggen. Ik hoor bijvoorbeeld heel vaak: ‘waarom krijgen anderen voorrang op een woning? Mijn kind staat al jaren op de wachtlijst en komt er niet tussen.’ Ik begrijp die vraag. Ik kan geen huis voor hun kind regelen. Maar het helpt vaak al als ze hun verhaal kwijt kunnen. Wat ik kan oplossen, los ik op. We hadden bijvoorbeeld veel overlast van hangjongeren in een portiek. Daar heb ik een camera geplaatst. Nu blijven ze weg. Sommige problemen zijn lastiger. We hebben buiten veel overlast van muizen en ratten. Dan huur ik een bestrijdingsbedrijf in. Maar als

mensen vuilnis buiten laten staan, komen de ratten telkens weer terug. Ik probeer mijn wijken schoon en netjes te houden. In juni heb ik een opruimdag georganiseerd. Ik heb drie grote puincontainers geregeld. Daarin konden bewoners alle spullen kwijt die ze thuis niet meer wilden. Ook houd ik regelmatig groenacties. Dan gaan we bewoners helpen met snoeien in hun tuin. En we halen fietswrakken weg. Ik wil graag iets doen voor anderen. Daarom is dit de perfecte baan voor mij. Het leukste aan mijn werk vind ik het contact met bewoners. Als ik op straat loop, spreken ze me aan. Soms voor een praatje, soms met een klacht. Ze kunnen ook op het spreekuur komen in de wijk. Of me een mailtje sturen. Ik geef altijd antwoord.”



› Rody van Eijk, sociaal buurtbeheerder in Overvecht en Noord-Oost

“Mijn droom is om met een Bo-Ex-camper de wijken in te gaan”

“Ik ben sociaal buurtbeheerder in Noord-Oost en Overvecht. Ik zie mezelf als een buurtverbinder, tussen bewoners, de buurt, Bo-Ex en onze partners. Ik krijg heel veel verschillende vragen op mijn bordje. Zo woont er een demente vrouw in een van onze complexen. Zij had vergeten haar koffiezetapparaat uit te zetten. Toen was het warmhoudplaatje oververhit geraakt. De burens maakten zich zorgen: wat als ze een keer het gas vergeet uit te zetten? Ze vroegen aan mij om haar gas af te sluiten. Ik kan dat niet zelf beslissen en uitvoeren. Maar ik kan wel overleggen met andere organisaties. En nu is het geregeld. Ik kan helaas niet alles voor elkaar krijgen. Daardoor worden bewoners soms boos. Dan is het heel belangrijk

om goed te luisteren en geduld te hebben. Als ik meteen zeg: ‘dat kan niet’, worden ze alleen maar bozer. Vaak willen mensen hun verhaal kwijt. Dus luisteren helpt al enorm. En ik bel mensen op als ze een melding hebben gedaan. Dan weten ze dat ik ermee bezig ben. Ik ben veel op straat. En ik heb een kantoor in de wijk Overvecht. Elke week heb ik spreekuur. Dan kunnen bewoners langskomen. Dat gebeurt nog te weinig, vind ik. Mijn droom is om met een Bo-Ex-camper de wijken in te gaan. Dan ga ik aan het eind van de dag bij een complex staan, met koffie voor de bewoners. Om te horen wat er leeft. Een rijdend wijkkantoor. Zou dat niet mooi zijn?” ✕



“Mijn nieuwe voortuin brengt me rust”

Anthony Senior heeft een huurwoning in Lunetten. Mét een voortuin. Daar lagen vooral tegels in. Maar dat is veranderd. Met hulp van stichting Straatboer.

“Ik had eerst meer tegels in mijn tuin”, vertelt Anthony. “Ik las dat er door de tegels veel hitte in je tuin blijft. Tegels nemen warmte van de zon op en blijven lang warm. Als je wat meer groen in je tuin hebt, werkt dat verkoelend, ook voor de omgeving.” Anthony las over de samenwerking tussen Bo-Ex en Straatboer. Straatboer helpt Bo-Ex-bewoners met het vergroenen van hun tuin. Tegels eruit, plantjes erin. “We halen niet alle tegels eruit hoor”, vertelt Alice Bezett van Straatboer. “Maximaal 4 vierkante

meter. En altijd in de voortuin. Want via je voortuin kun je contact leggen met je burens. Dat is ook een doel van Straatboer: meer verbinding in de straat.”

Meedoen

Bewoners die willen meedoen, kunnen zich aanmelden bij Bo-Ex. Als de aanmelding wordt goedgekeurd, neemt Alice contact op. Anthony hoefde niet lang na te denken over meedoen met de actie van Bo-Ex en Straatboer. “Ik heb erover



“Ik wil graag dat mijn tuin iets toevoegt aan het ecosysteem”

goed, dus die hebben we neergezet. Ik zag al wat vlindertjes erop afkomen.”

Munt

Ook kwam er munt in zijn tuin. Daar zit een mooi verhaal achter. “Om mijn tuin staat een heg. Met een vriend heb ik die gesnoeid. Toen we daarmee bezig waren, rook het naar munt. Ik zag dat er een muntplantje groeide. Ik was daar heel enthousiast over. Mijn moeder is van Marokkaanse komaf en zij had ook altijd munt op het balkon. Dus dat heb ik mijn hele leven gezien. Daarom heb ik ook wat muntplantjes in mijn tuin gezet. Het ruikt zo lekker. Die geur geeft een gevoel van thuis. We woonden vierhoog in Apeldoorn. Vanaf het balkon zag je het bos eromheen. Als ik die geur ruik, heb ik meteen weer dat beeld van Apeldoorn in mijn hoofd.”

Contact

Er is een groepsapp met bewoners met een tuin van Straatboer. Anthony zit daar ook in. “Daarin kunnen mensen elkaar tips geven. En ideeën uitwisselen. Leuk, zo kom ik met allerlei mensen in contact.” Ook heeft hij dankzij zijn voortuin meer contact met de bureu. “Die vinden het ook leuk wat ik hier allemaal doe. Soms komen ze even kijken. De buurvrouw van de overkant kwam vertellen over haar overleden man. Die was tuinman.” Zijn nieuwe voortuin heeft rust gebracht, zegt Anthony. “Soms kom ik thuis, dan kijk ik ernaar en denk ik: het is mooi dat we dit zo hebben gedaan, dat het is gelukt. Ja, dat voelt goed.”

Insecten

Als de tegels eruit zijn en de aarde erin, komt Alice met de planten. Vooraf hadden Alice en Anthony besproken welke plantjes hij in de tuin wilde. Anthony had daar zelf wel ideeën over. “Ik wil graag dat mijn tuin iets toevoegt aan het ecosysteem. Dat de planten goed zijn voor bijen en vlinders. Ik las op internet over inheemse planten. Dat zijn wilde planten die al eeuwen in Nederland groeien. Die trekken veel insecten aan. Dat leek me

Ook een groenere voortuin?

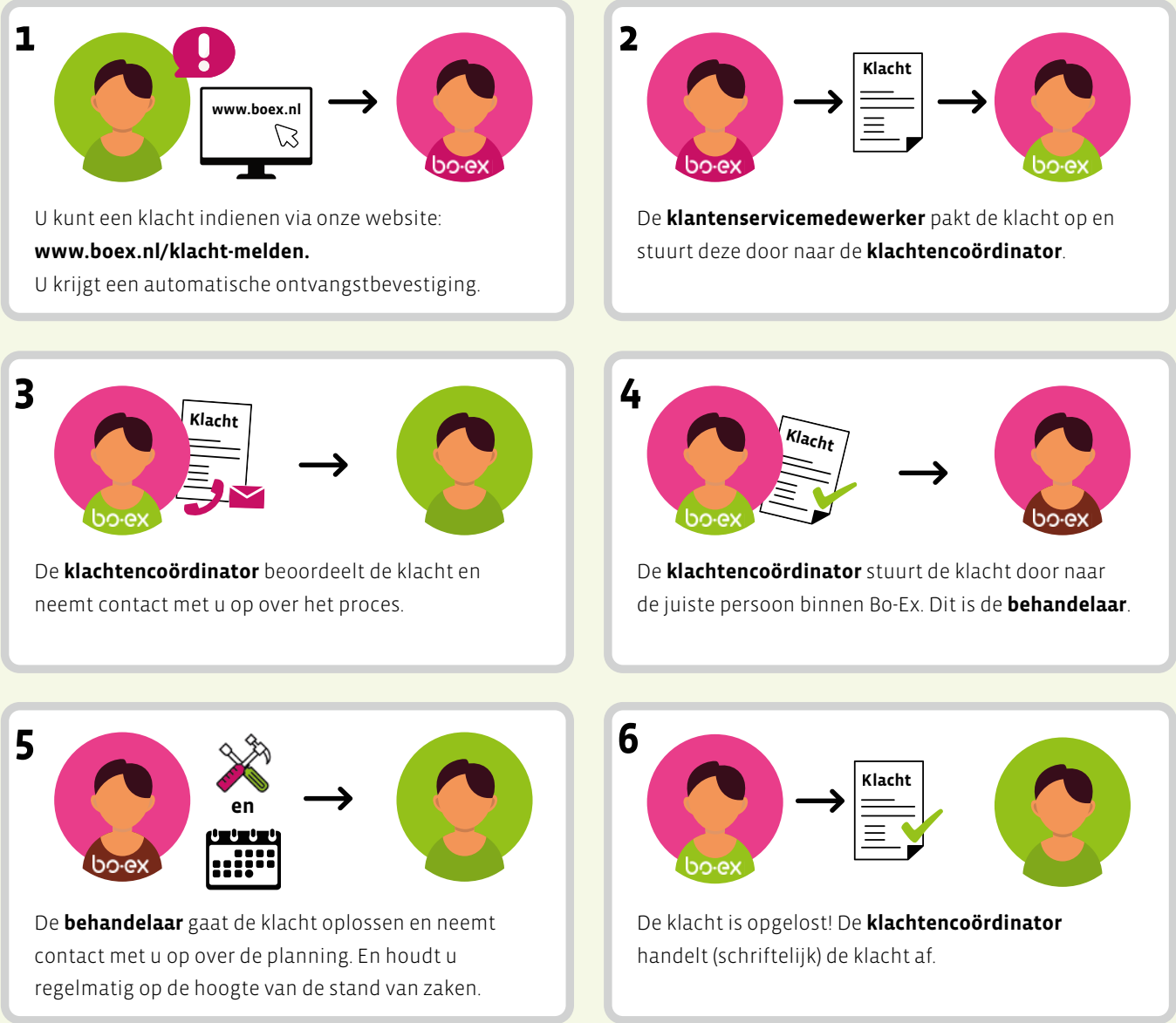
Is uw voortuin bijna helemaal versteend en wilt u meer planten? Straatboer kan u helpen. U kunt zich opgeven via www.boex.nl/gratis-voortuin-makeover. De hulp van Straatboer is gratis. Wacht niet te lang, want er zijn nog maar een paar plekken beschikbaar.



Een klacht indienen?

Zo werkt dat

Als u niet tevreden bent over ons of over onze dienstverlening, dan kunt u een klacht indienen. Dit kan via onze website. Wij nemen uw klacht zeer serieus en vinden een snelle afhandeling heel belangrijk. Wij reageren binnen 2 weken op uw klacht. Zo werkt de klachtenprocedure van Bo-Ex:



“Ik vind het leuk om onze huurders te ontmoeten”

Sylvi van Duinen werkt bij het Klant Contact Centrum (KCC) van Bo-Ex, ook wel de klanten-service. Zij heeft als eerste contact met huurders die bellen of langskomen. Sylvi weet hoe belangrijk het is om service te bieden. “Huurders willen gezien en gehoord worden. Ik wil er dan ook voor hen zijn als ze bellen of langskomen. Huurder blij, ik blij. Dat is mijn motto.”



“Samen met mijn collega's start ik de dag met een stand-up. Dat doen we staand, om het actief te houden. Dan bespreken we hoe de dag eruit gaat zien. En ik hoor van mijn collega's de belangrijkste zaken die moeten worden opgepakt. We kijken ook terug op de afgelopen dagen: wat ging goed en wat niet? Zo blijf je bijleren. En wordt onze dienstverlening steeds beter.”



“Naast mijn werk als KCC-medewerker heb ik ook andere taken. Zo ben ik verantwoordelijk voor het verbeteren van het huuropzeggingsproces (zie ook pagina 9). Hoe verloopt het contact met de huurder die de huur opzegt? Wat kan beter? Ik overleg daarover regelmatig met collega's van het KCC en met collega's van andere afdelingen.”



“Ik werk nu anderhalf jaar bij Bo-Ex. Ik heb ook bij andere organisaties gewerkt, maar bij Bo-Ex voel ik me echt thuis. Ik heb plezier in mijn werk: er is ruimte voor eigen ideeën, ik heb veel verantwoordelijkheid en de samenwerking met het team is fijn. Het is hard werken, maar we hebben ook veel lol onderling.”



“Mijn KCC-collega's en ik zitten afwisselend aan de balie. We staan huurders te woord die langskomen bij ons op kantoor. Je moet dan snel schakelen, hoe kun je een huurder zo goed mogelijk helpen? Zij nemen de moeite om naar ons kantoor te komen en dan moeten ze goed geholpen worden. Ik vind het leuk om onze huurders persoonlijk te ontmoeten en te spreken.”



“De kantine van Bo-Ex verkoopt lekkere broodjes, soepen en salades voor de lunch. Soms koop ik wat, maar vaak neem ik zelf lunch mee. Ik zit in de kantine met andere collega's aan tafel, van verschillende afdelingen. De KCC-collega's wisselen elkaar af met lunchen, want we zijn ook tussen de middag bereikbaar voor onze huurders.”