

# Thuis

Voor huurders van Bo-Ex

voorjaar 2026



## **Samen met anderen**

Huurder Marieke zet zich in voor haar complex

\*

## **Criminelen op bezoek**

Rudie voelde zich niet veilig in zijn eigen huis

\*

## **De plannen van Bo-Ex**

De directeur vertelt over de verbeteringen

**bo-ex** | thuis  
in Utrecht

## Samen werken we aan prettig wonen

Bo-Ex vroeg ons dit keer het voorwoord te schrijven, een uitnodiging die wij graag aannemen.

Als HV BO-EX zetten we ons dagelijks in voor de belangen van alle huurders. Daarom nemen we u graag mee in onderwerpen die bijdragen aan prettig en veilig wonen.

In *Mijn verhaal* leest u hoe ondermijning soms dichterbij komt dan u denkt. Verder ontdekt u in *Dat woont lekker* hoe het serviceabonnement kan helpen bij praktische klussen in en om huis. In de rubriek *Alles over geld* deelt een Bo-Ex-medewerker tips om slim met geld om te gaan – kleine stappen die veel rust kunnen geven. Daarnaast een groot interview met Robert Straver. Hij is intussen twee jaar directeur-bestuurder van Bo-Ex. Wat gaat goed en wat kan beter? Ook worden de bewonerscommissies in het zonnetje gezet: drie leden vertellen waarom deze commissies zo waardevol zijn en hoe u zelf kunt meedenken of er één kunt oprichten.

Verder vindt u in deze Thuis een oproep voor de Huurdersdag op 9 mei. Dit jaar komen verschillende thema's aan bod. We hopen opnieuw veel huurders te ontmoeten en samen te werken aan een sterke huurdersstelsel. En u kunt lid worden van HV BO-EX. En zo meedenken over onderwerpen als duurzaamheid, betaalbaarheid, veiligheid of renovatie. Aanmelden kan via [hvboex@gmail.com](mailto:hvboex@gmail.com). Samen bouwen we aan buurten waar iedereen prettig kan wonen. Nu en in de toekomst.

Veel leesplezier!  
HV BO-EX



## In deze Thuis



**6**  
Het huis van Rudie werd gebruikt door criminelen.



**10**  
Joyce zet zich samen met andere huurders in voor haar buurt.

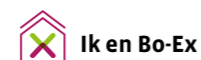


**14**  
Bo-Ex-directeur Robert Straver vertelt wat er beter kan bij Bo-Ex.

## En verder

Alles over geld: slim omgaan met uw geld	<b>3</b>
Nieuws voor u van Bo-Ex	<b>4</b>
De plannen van Bo-Ex tot 2029	<b>18</b>
Zo werkt het serviceabonnement	<b>19</b>
Erik Buitenkamp vertelt over zijn werk bij Bo-Ex	<b>20</b>

## U leest over



Ik en Bo-Ex



Financiën en regelgeving



Prettig wonen



Duurzaamheid en innovatie

## Colofon

**This is een uitgave van Bo-Ex**  
**Oplage** 8.000 exemplaren  
**Redactie** Suus van Geffen en Muriël van Tuijl  
**Teksten** Annemarie van Dijk en Muriël van Tuijl  
**Fotografie** 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



# 6 tips Zo gaat u slim om met uw geld

Soms is de maand nog niet voorbij, maar is uw geld al op. Herkent u dat? U bent niet de enige. Bo-Ex-medewerker Rachid, van Team Huurbetaling, spreekt veel huurders die dit ook lastig vinden. Hij heeft 6 simpele tips om meer overzicht én rust te krijgen in uw geldzaken.

### 1. Schrijf op wat u uitgeeft

Noteer elke dag wat u uitgeeft. Zo ziet u waar uw geld naartoe gaat en waar u misschien op kunt besparen.

### 2. Ken uw vaste lasten

Zet uw vaste kosten op een rij: huur, energie, zorgverzekering, telefoon. Zo weet u precies hoeveel geld u elke maand nodig heeft.

### 3. Plan uw boodschappen

Maak een boodschappenlijst en houd u eraan. Kijk naar aanbiedingen en voorkom dat u meer koopt dan nodig is.

### 4. Denk na voor u iets koopt

Ziet u iets leuks in de winkel of online? Wacht een dag met kopen. Vaak merkt u dan dat u het toch niet echt nodig heeft.

### 5. Sparen kan klein beginnen

Ook met een paar euro per week bouwt u een spaarpotje op. Aan het eind van het jaar heeft u dan toch een mooi bedrag bij elkaar gespaard.

### 6. Check of u hulp kunt krijgen

Misschien heeft u recht op toeslagen of andere regelingen. Vraag gerust hulp bij het buurtteam of bij de gemeente.

### Extra tip

Heeft u geldzorgen en komt u er niet uit? Blijf er niet mee zitten, maar neem via de Klantenservice contact op met Rachid en zijn collega's van Team Huurbetaling. Zij denken graag met u mee: klantenservice@boex.nl of tel. (030) 282 78 88.

## Kom langs!

Bo-Ex heeft samen met SchuldHulpMaatje gratis spreekuren voor huurders. Tijdens deze spreekuren beantwoorden onze medewerkers vragen over huur en betalingen. SchuldHulpMaatje helpt bij geldzaken en administratie. De spreekuren zijn voor alle huurders van Bo-Ex. Ook als u (nog) geen problemen hebt, bent u welkom voor advies of tips. Kijk voor meer informatie op [www.boex.nl/nieuws/spreekuur-samen-grip-op-geldzaken-2026](http://www.boex.nl/nieuws/spreekuur-samen-grip-op-geldzaken-2026)



# Strengere regels voor brandveiligheid in woongebouwen

Hopelijk overkomt het u nooit: brand in uw woongebouw. Gebeurt het toch, dan moet iedereen snel en veilig kunnen vluchten. Daarom moeten gangen, galerijen, trappen en de centrale hal altijd vrij zijn. Ook hulpdiensten moeten deze routes kunnen gebruiken. Sinds 2024 gelden er strengere wettelijke regels voor brandveiligheid in woongebouwen. In de wet staat dat Bo-Ex moet zorgen dat huurders zich aan deze regels houden. Dat kunnen wij alleen doen met uw medewerking. Deze regels voor

brandveiligheid zijn (in het kort):

- De vluchtwegen moeten helemaal vrij zijn.
- Er mogen geen brandgevaarlijke spullen aanwezig zijn of spullen in de weg staan, zoals afval.
- Er moet minimaal 85 centimeter vrije ruimte overblijven.

Sinds januari controleren we hier strenger op. Op onze website leest u wat we van u verwachten: [www.boex.nl/nieuws/strengere-wettelijke-regels-voor-de-brandveiligheid-in-woongebouwen](http://www.boex.nl/nieuws/strengere-wettelijke-regels-voor-de-brandveiligheid-in-woongebouwen)



## Uw nieuwe huur

U heeft een brief van ons ontvangen met daarin uw nieuwe huurprijs. Ieder jaar passen wij de netto huur aan – dat is de kale huur zonder servicekosten. De overheid bepaalt met hoeveel procent de huren maximaal mogen stijgen. Na het advies van HV BO-EX wordt de uiteindelijke huuraanpassing van Bo-Ex vastgesteld. De huur gaat per 1 juli omhoog. Kijk voor meer informatie op [www.boex.nl/huurverhoging](http://www.boex.nl/huurverhoging).

Daar vindt u ook een video met duidelijke uitleg over de huurverhoging. Heeft u vragen over de huuraanpassing, neem dan contact op met onze Klantenservice via [klantenservice@boex.nl](mailto:klantenservice@boex.nl) of bel **030 282 78 88**. Let op: de regels voor huurtoeslag zijn veranderd. Meer mensen hebben nu recht op huurtoeslag. Zie ook het bericht op pagina 4 of [www.belastingdienst.nl/toeslagen](http://www.belastingdienst.nl/toeslagen).



### Bericht van HV BO-EX

Na de succesvolle huurdersdag in 2025 werken we bij HV BO-EX aan de volgende editie. Noteer alvast: zaterdag 9 mei 2026, 14–17 uur, bij Dito in Stadion Galgenwaard, Utrecht. Er komen verschillende onderwerpen voorbij, zoals hittestress. Wat betekent het voor ons woongenot en welke oplossingen zijn er? Ook betaalbaarheid, duurzaamheid en zonnepanelen komen aan bod, zeker nu de salderingsregeling verdwijnt. De Woonbond, Bo-Ex én wethouder Dennis de Vries (Wonen) zijn aanwezig om uw vragen te beantwoorden. Aanmelden kan via [joke.vanbroek@gmail.com](mailto:joke.vanbroek@gmail.com) of [angelique72.bisschop@gmail.com](mailto:angelique72.bisschop@gmail.com). De dag is gratis voor alle huurders. Neem gerust burens mee. We ontmoeten u graag op 9 mei 2026!



## Ontvang een cadeaukaart van € 50 bij vroege huuropzegging

Gaat u verhuizen en wilt u uw huur opzeggen? Bo-Ex geeft u een VVV Cadeaukaart van € 50 als u minstens twee maanden van tevoren uw huur opzegt. Zo kan de woning sneller weer worden verhuurd. En is de kans groter dat de nieuwe huurder uw spullen zoals gordijnen en vloerbedekking kan overnemen. Een win-winsituatie dus! Hoe werkt het? U zegt minstens twee maanden voor uw verhuizing de huur op. Tijdens de voorinspectie krijgt u de VVV Cadeaukaart van de opzichter. U tekent voor ontvangst van de kaart. U kunt de VVV Cadeaukaart bijvoorbeeld gebruiken voor uw nieuwe woning, wel zo handig!

## Nieuwe regels voor huurtoeslag

Goed nieuws voor huurders met een lager inkomen: sinds 1 januari 2026 komen meer mensen in aanmerking voor huurtoeslag. Er is geen maximale huurgrens meer en servicekosten tellen niet meer mee. Sinds 2026 kijkt de Belastingdienst alleen nog naar het inkomen. Daardoor kunnen meer huurders huurtoeslag krijgen, dus ook in de vrije sector en middenhuur. Ook krijgen jongeren sinds 2026 eerder volledig recht op huurtoeslag. Die grens lag op 23 jaar en is nu 21 jaar. Hebt u nog geen huurtoeslag en bent u benieuwd of u het nu wel kunt krijgen? En hoeveel dat zou zijn? U kunt op de website van de Belastingdienst een proefberekening maken om erachter te komen of en hoeveel huurtoeslag u kunt krijgen. U kunt huurtoeslag aanvragen via [www.belastingdienst.nl/toeslagen](http://www.belastingdienst.nl/toeslagen)



## 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](http://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 bijvoorbeeld de sociaal buurtbeheerder om hulp.





# “Ik voelde me niet meer thuis in mijn eigen huis”

**Wat begon als iemand helpen, liep voor Rudie (56) volledig uit de hand. Zijn huis werd maandenlang gebruikt door criminelen, terwijl hij zich steeds onveilig voelde. Met zijn verhaal wil Rudie andere huurders waarschuwen: laat het niet zover komen.**

“Ik kan geen ‘nee’ zeggen, dat is mijn leven lang al een probleem”, zegt Rudie. “En ik sta graag voor iedereen klaar. Maar dit gaat me absoluut niet nog een keer gebeuren.”

Acht maanden lang werd zijn huis gekaapt door een groep criminelen. Het begon onschuldig. Rudie kwam op straat een jongen tegen die hij van vroeger kende. “Hij had geen eigen plekje, wat ik heel erg voor hem vond. Ik dacht: ik heb toch een slaapkamer over. We spraken af dat hij af en toe daar kon slapen. Daar zou hij een klein bedrag voor

### “Ze dealden in mijn keuken en lieten drugs naar mijn adres sturen”

betalen. Dat kwam voor mij goed uit, want ik zat in de schuldsanering – ik ben verslaafd geweest.”

#### Geen privacy

Maar al snel nam de jongen andere mensen mee. “Soms zaten er ineens wel tien man in mijn woonkamer. Ik had totaal geen privacy meer.” Ook merkte Rudie dat er steeds vrouwen op de slaapkamer waren en dat mannen daar naartoe gingen. “Pas later begreep ik dat het om prostitutie ging. Daar wilde ik absoluut niet aan meewerken, maar ik werd onder druk gezet. Mijn redding was mijn grote pitbull en ik was de enige die hem aankon. Als die mannen te dichtbij kwamen, ging mijn hond tussen ons in staan.”

#### Steeds banger

Na een tijdje ontdekte Rudie dat hij met criminelen te maken had. “Ze dealden in mijn keuken. Ze lieten drugs naar mijn adres sturen en onderschepten de pakketten bij de deur, zonder dat ik het wist.” Hij voelde zich steeds ongelukkiger. ‘s Avonds rustig tv kijken lukte niet meer. “En ‘s nachts werd ik vaak wakker omdat er ineens mannen binnenkwamen, bijvoorbeeld omdat ze zich moesten verstoppen voor de politie. Ze maakten veel lawaai. Ik schaamde me zo tegenover de burens.” Rudie durfde met niemand erover te praten. “Laat staan dat ik de politie inschakelde. Ik heb zelf ook een verleden en heb ooit in de gevangenis gezeten. Ik was bang dat ik weer vast zou komen te zitten. En wie moest er dan voor mijn hond zorgen?” De omslag kwam toen hij een van de mannen herkende op het tv-programma Opsporing Verzocht. “Hij had een oude vrouw beroofd. Daar kan ik echt niet tegen. Ik heb hem meteen



aangegeven en hij werd opgepakt. De grootste gek was toen weg.”

#### Politie voor de deur

Na een klacht van de burens deed de politie een inval bij Rudie. Helaas waren de mannen toen net vertrokken. “Inmiddels was ik ten einde raad en vertelde alles. De politie zag dat ik slachtoffer was en onder druk ben gezet.” Daarna had Rudie een gesprek met Bo-Ex en kwam de wijkconsulent regelmatig langs. Ook de politie lette extra op. “Dat gaf een veilig gevoel, want ik wist dat die mannen mijn woning in de gaten hielden. Helaas lukte het niet om de vrouwen in mijn slaapkamer op heterdaad te betrappen. Maar het schrok de groep blijkbaar af dat er steeds vaker een politieauto voor mijn deur stond. Uiteindelijk kwamen ze niet meer langs. Na acht maanden was er eindelijk rust.”

#### Over je schaamte heenstappen

De groep mannen is voor zover hij weet nooit opgepakt. “Dat vind ik jammer. Ze hebben veel kapotgemaakt. Ik voelde me niet meer thuis in mijn eigen huis. Dat gun je niemand.” Nu gaat het beter met Rudie, al voelt hij zich soms eenzaam. “Wel heb ik een fijne hobby: drones vliegen. Daar maak ik filmpjes van waar ik muziek onder zet.” Hij wil anderen graag iets meegeven: “Stap over je schaamte heen als zoiets je overkomt en neem contact op met de politie. Had ik dat maar gedaan, dat had me veel stress bespaard.” ✕

#### Woonfraude: zo herkent u het en dit kunt u doen

Bij Rudie maakten mensen misbruik van zijn huis. En het komt vaker voor dat een woning niet wordt gebruikt als gewone woonplek. Als iemand zijn huis illegaal onderverhuurt bijvoorbeeld, of gebruikt voor hennepteelt. Dat heet woonfraude – of onrechtmatige bewoning – en maakt de buurt minder veilig en leefbaar. Soms herkent u dit aan duidelijke signalen. Denk aan een overvolle brievenbus, gordijnen die altijd dicht zijn of een verwaarloosde tuin. Ook veel bezoek in de

avond of nacht kan een signaal zijn. Net als steeds wisselende bewoners die zich niet voorstellen of een sterke, vreemde geur (zoals wietlucht). Denkt u dat het om woonfraude gaat? Meld dit dan (eventueel anoniem) via [www.boex.nl/woonfraude](http://www.boex.nl/woonfraude) of bel **030-282 78 88**. We delen uw gegevens nooit met anderen. Na een melding start Bo-Ex samen met de gemeente een onderzoek. Als het echt om woonfraude gaat, kan er een waarschuwing of boete volgen. Soms wordt het huurcontract beëindigd.

# Meepraten in het wooncomplex

**Ze willen meedenken over onderhoud, veiligheid of leuke activiteiten in hun buurt. Dus zijn Joyce, Marry en Marieke lid van een bewonerscommissie. “Als je dingen voor elkaar krijgt, geeft dat veel energie.”**

Meepraten over een veiliger gevoel in uw wooncomplex, over onderhoud, schoonmaak of leuke buurtactiviteiten: het kan via de bewonerscommissie. Bo-Ex is altijd op zoek naar huurders die hun stem willen laten horen over hun wooncomplex of wijk. Fijn dus dat er in veel van onze wooncomplexen bewonerscommissies actief zijn. Zo'n commissie bestaat uit minimaal drie huurders die zich inzetten voor alle huurders in het complex. Ze houden zich bezig met alles wat huurders samen raakt. Via de bewonerscommissie komen de gezamenlijke wensen en zorgen bij Bo-Ex terecht.

## Samen sterker

Wat zo'n commissie doet, verschilt per complex. Vaak gaat het over onderhoud, veiligheid, leefbaarheid en de gezamenlijke ruimtes. Maar het kan

ook gewoon leuk zijn: een buurtfeest organiseren, de tuin opknappen of samen activiteiten bedenken. Soms werken commissies met werkgroepen, bijvoorbeeld voor groen of feesten. Zo kunt u makkelijk meedoen met het onderdeel dat bij u past, ook al heeft u niet veel tijd. Het is vooral handig om een bewonerscommissie te hebben bij grote veranderingen in uw complex, zoals renovatie of sloop. Samen staat u sterker en heeft u meer invloed dan als huurder alleen.

Is er in uw complex nog geen bewonerscommissie? Dan kunt u die samen met andere huurders oprichten. Bo-Ex helpt u hier graag bij via de wijkconsulent. Kijk voor meer informatie op [www.boex.nl/samenwerking-bewoners](http://www.boex.nl/samenwerking-bewoners).



**> Joyce Loth (75), secretaris van de bewonerscommissie van Hof van Transwijk (94 woningen)**

**“Als je dingen voor elkaar krijgt, geeft dat veel energie”**

“Ons gebouw is best bijzonder: er is een zorgcentrum én 94 huishoudens wonen zelfstandig. Daardoor lopen we tegen andere dingen aan dan de meeste complexen. Het zorgpersoneel wisselt vaak en zet afvalzakken dan op de gang. We bespreken dit, soms met Vecht en IJssel, soms met Bo-Ex. Dat kost tijd en geduld. Vorig jaar waren de gemeenschappelijke ruimtes niet goed schoongemaakt, terwijl huurders wel servicekosten betaalden. Dat voelde niet eerlijk. We vroegen daarom geld terug en ik hoop dat dat gaat lukken. We vergaderen bijna elke maand. Ik stapte in de commissie omdat ik het belangrijk vind dat we hier

prettig met elkaar wonen. Lange tijd waren we met twee leden in de commissie, nu zijn we met vijf, inclusief twee secretarissen. Dat werkt fijn, want er gaat veel tijd zitten in afspraken plannen, mailen met Bo-Ex en contact opnemen als iets niet wordt opgepakt. Maar als je successen behaalt, geeft dat veel energie. Dat merkten we bij de kwestie met warmte-koudeopslag. Huurders klaagden over hoge rekeningen, warmwatervoorziening en te warme woningen in de zomer. We bespraken dit met de nieuwe Bo-Ex-directeur. Nu wordt alles aangepakt en krijgt iedereen een nieuwe unit.”

> **Marry de Caluwé (81), voorzitter, secretaris en penningmeester van de bewonersvereniging van de ZONOR-flats in Overvecht (289 woningen)**

### “We hebben al veel bereikt”

“Wij zijn er voor zaken die alle huurders raken. Zoals het groot onderhoud dat eraan komt. We moeten straks vier tot zes weken onze woning uit. Daar willen we officieel inspraak over hebben. En er zijn plannen om de garages bij het complex om te bouwen tot woningen. Sommige huurders huren al sinds 1966 een garage en dreigen die kwijt te raken. Daar gaan we ons tegen verzetten. De afgelopen jaren hebben we al veel bereikt. Zo regelden we een voetbalkooi voor de kinderen. Ook zorgden we dat Bo-Ex paaltjes liet plaatsen zodat er geen hardrijdende brommers

meer onder de flat aan de Oranjerivierdreef door kunnen. Wij zijn geen bewonerscommissie, maar een bewonersvereniging met leden. Dat betekent dat we werken met statuten en reglementen en eventueel juridische stappen kunnen nemen namens huurders. Het is vrijwilligerswerk, en soms zwaar. Maar hoe meer mensen meedoen, hoe sterker je staat richting Bo-Ex. En ik doe liever iets voor de gemeenschap dan achter de geraniums zitten. Helaas ben ik nu het enige lid. Nieuwe vrijwilligers vinden is lastig, mensen hebben het druk. Dus als iemand dit leest en zich wil inzetten, laat het weten!”



> **Marieke Nijhof (49), secretaris van de bewonerscommissie Vermeulenstraat (80 woningen)**

### “Ik vind het leuk om dingen beter te maken”

“Het is echt leuk om bij de bewonerscommissie te zitten. Het samenwerken met de andere leden is gezellig en je leert elkaar goed kennen. Inmiddels zijn we met zeven vrouwen. Allemaal heel verschillend, maar dat maakt het overleg juist interessant. Ook met de andere huurders is het leuk, je krijgt een kijkje in hun leven en wat belangrijk voor ze is. Nieuwe huurders heten we altijd welkom en we houden iedereen op de hoogte via de appgroep en het prikbord. Het contact met Bo-Ex verloopt goed. Wel zijn er in de vijf jaar dat ik lid ben veel wisselingen geweest bij de

wijkconsulenten, waardoor sommige zaken niet werden doorgegeven. Tegenwoordig zorgen we dat we bij grote zaken in de cc van e-mails staan, zodat we overzicht houden. Vorig jaar hadden we in ons complex te maken met iemand die veel overlast gaf. We bouwden een dossier op en meldden alles bij Bo-Ex. Uiteindelijk kregen we voor elkaar dat deze persoon een andere woning kreeg. Waarom je lid zou worden van de bewonerscommissie? Omdat je iets kunt verbeteren in je eigen buurt. Ik vind het leuk om dingen beter te maken, hoe klein ook.” ✕





# “We kunnen niet alles, maar wat we doen, willen we goed doen”

**Bo-Ex heeft grote plannen voor de komende vier jaar. Het doel: woningen en wijken verbeteren, zodat huurders fijner wonen. Genoeg te vragen dus aan directeur Robert Straver. Huurders konden vooraf ook hun vragen insturen. Een paar daarvan hebben we meegenomen in dit gesprek. Zoals: hoe gaat Bo-Ex zorgen dat mijn reparatiemelding sneller wordt opgepakt?**

## **Wat is er de afgelopen twee jaar veranderd bij Bo-Ex?**

“Het belangrijkste is de verbeterde communicatie: we zijn duidelijker over wie, wat, wanneer en waarom. We gebruiken minder vaktaal. En we zijn vaker eerlijk: ‘We doen ons best, maar kunnen niet meer dan dit. We hebben maar een bepaalde hoeveelheid medewerkers.’ Dan kun je het er misschien niet mee eens zijn, maar als huurder heb je wél duidelijkheid.

Ook zijn er minder personeelwisselingen, waardoor huurders niet steeds weer met nieuwe

medewerkers te maken hebben. Medewerkers op nieuwe plekken praten we beter bij, niet alleen over een project in een wooncomplex, maar ook over de mensen die daar wonen. Zo voelen de huurders zich meer gezien.

Verder kiezen we ervoor dat woningen altijd sociale huur blijven en steken we ons geld zoveel mogelijk in de kwaliteit van de woningen. Dat betekent alleen ook dat we iets minder kunnen bouwen.”

## **Veel huurders klagen erover dat klachten en reparatiemeldingen niet worden opgepakt. Hoe gaat Bo-Ex dat verbeteren?**

“We hebben vorig jaar de klachtenprocedure verbeterd en de informatie op de website aangepast. Ook maken we nieuwe afspraken met partijen buiten Bo-Ex die wij aansturen, zoals aannemers, rioolontstoppers en glaszetters. Het gebeurt nog te vaak dat wij een opdracht geven

**“We steken ons geld in de kwaliteit van woningen. Dat betekent wel dat we iets minder kunnen bouwen”**



aan zo'n partij, maar dat die niet op tijd komt. Of zelf contact opneemt met de klant en zegt: we komen toch later. Als we beter zicht krijgen op wat zij doen, kunnen wij huurders goed informeren. Daarnaast denken we over een app waarin huurders kunnen zien wat de status is van hun reparatieverzoek. Onze eigen vakdienst krijgt trouwens hoge waarderingen van huurders."

### **Voor de komende vier jaar zijn er meer plannen voor verbetering. Wat gaat er bijvoorbeeld gebeuren om oudere woningen te verduurzamen? Huurders in deze woningen hebben nu soms hoge energiekosten.**

"Ongeveer vijf procent van onze woningen heeft nog geen goed energielabel, waardoor huurders meer moeten stoken om het warm te krijgen. Die woningen gaan we allemaal aanpakken, bijvoorbeeld door isolatie, mechanische ventilatie en zonnepanelen. Dat gebeurt soms tijdens groot onderhoud, soms met maatwerk. Wat ik best spannend vind is dit: over vier jaar moeten al onze woningen schimmelvrij zijn – dat wil zeggen dat het niet meer aan het huis ligt als er sprake is van vocht en schimmel. Qua duurzaamheid doet Bo-Ex het trouwens heel goed, de woningen hebben gemiddeld energielabel A."

### **Veel huurders hebben zonnepanelen. Als de salderingsregeling wegvalt, stijgt hun energierekening. Kan Bo-Ex daar iets aan doen?**

"De terugverdientijd wordt langer: van zes jaar naar misschien twaalf jaar. Dat geldt voor iedereen in Nederland met zonnepanelen. Toch blijven zonnepanelen goedkoper dan stroom van de markt, alleen zijn ze wat minder voordelig dan vroeger. Ook de servicekosten blijven lager door zonnepanelen. Als blijkt dat de eigen bijdrage van twee euro per paneel toch echt te hoog is voor het voordeel dat je hebt, gaan we erover nadenken om die bijdrage aan te passen. We laten huurders niet onnodig betalen, dat geldt voor alle soorten servicekosten."



*“We laten huurders niet onnodig betalen, dat geldt voor alle soorten servicekosten”*

### **Hoe gaat Bo-Ex ervoor zorgen dat woningen in de toekomst gasloos verwarmd kunnen worden?**

"We gaan ze één voor één ervoor klaarmaken. Uiteindelijk zullen alle woningen ooit van het gas af zijn. Voor sommige oudere binnenstadhuizen is dat best lastig: waar moet je zo'n warmtepomp kwijt? Hopelijk zullen tegen die tijd nieuwe technieken dat proces makkelijker maken."

### **Sommige huurders voelen zich onveilig in hun straat of wijk. Wat doet Bo-Ex?**

"We hebben veel contact met de gemeente en de politie. Ook zijn we meer bezig met de inrichting

van complexen. Veel daarvan zijn door mannelijke architecten ontworpen, en die keken anders naar een gevoel van veiligheid dan veel vrouwen doen. We willen anders gaan kijken: van het snoeien van een struik tot het plaatsen van camera's of extra verlichting. We doen wat we kunnen, maar het is ook belangrijk dat mensen in een straat elkaar kennen, dat helpt echt."

### **Bo-Ex gaat ook woningen verkopen. Waarom is dat nodig?**

"De opbrengsten gaan we gebruiken om nieuwe woningen te bouwen. Dat is nodig om het tekort aan sociale huurwoningen in Utrecht te verminderen. Als wij één woning verkopen, kunnen

we drie à vier woningen bouwen. Het plan is om er jaarlijks honderd te bouwen en vijftig te verkopen."

### **Bo-Ex gaat financieel gezien best spannende tijden tegemoet. Wat merken huurders daarvan?**

"Het wordt spannend omdat we de huren betaalbaar willen houden en veel aan onderhoud moeten doen. Dat moeten we verstandig doen, zodat we als stichting ook over tien jaar nog goed functioneren. Mijn hoop is dat de huurders hier niks van merken, behalve dan natuurlijk dat we goede woningen hebben voor de huur die ze betalen." ✕



# Samen aan de slag

Bo-Ex zit vol met plannen voor de komende jaren. Voor u en uw woning, voor uw buurt en voor de stad. We vertellen graag wat we tussen nu en 2029 gaan doen.



## We zijn in beweging

Wij zijn vernieuwend, flexibel, blijven leren en pakken dingen actief op.



## We werken samen

Samen met huurders en partners maken we wonen in Utrecht beter.



## We zijn betrokken

We staan dicht bij onze huurders en luisteren naar wat zij nodig hebben.



## Onze woningen

- › Een prettige, duurzame en gezonde woning.
- › Woningaanbod dat past bij wat huurders nodig hebben.
- › We bouwen mee aan de stad.

### Eind 2029...

- › 0 woningen met blijvende schimmelproblemen.
- › 0 woningen met energielabel E, F of G.
- › 7,5 van huurders voor hun woning.
- › 75 nieuwe sociale huurwoningen per jaar.

We maken keuzes die goed zijn voor onze huurders én voor de toekomst. We gaan verantwoord om met ons geld, zodat we kunnen blijven investeren.



## Onze huurder op 1

- › Onze huurders zijn heel tevreden over Bo-Ex.
- › Onze woningen blijven betaalbaar en we zorgen voor zekerheid van wonen.
- › Meer woningen voor mensen met vitale beroepen.
- › Bo-Ex is voor alle huurders goed bereikbaar.

### Eind 2029...

- › Een 8 gemiddeld voor huurderstevredenheid.
- › Minstens 80% van onze huurders hebben we bezocht.
- › 0 huisuitzettingen door huurachterstand.



## Uw buurt

- › Leefbare buurten en leefomgeving.
- › Buurtgericht werken.
- › Goede samenwerking met zorg- en welzijn-organisaties.

### Eind 2029...

- › Een 7 gemiddeld voor de directe leefomgeving van huurders.
- › Samenwerking met onze zorg- en welzijn-partners is goed.
- › Minstens 2 gemengd wonen-projecten begonnen.
- › Minimaal 1 bijzonder leefbaarheids-initiatief per jaar.



# Serviceabonnement: een goed idee!

In uw woning kan soms iets kapotgaan. Sommige kleine reparaties moet u zelf doen. Denk aan een lekkende kraan of een deur die niet goed sluit. Niet iedereen is handig of heeft hier tijd voor. Daarom is er het serviceabonnement van Bo-Ex.

## Hoe werkt het serviceabonnement?

Met het serviceabonnement hoeft u zich over veel reparaties geen zorgen meer te maken. Een deel van het onderhoud dat u normaal zelf moet doen, voeren wij dan voor u uit. Gaat er iets kapot? Dan meldt u dit eenvoudig online bij ons. Wij komen het probleem zo snel mogelijk voor u oplossen.

## Wat doet Bo-Ex?

Bo-Ex zorgt voor groot onderhoud. Dit betekent dat wij bijvoorbeeld de buitenkant van de woning of het gebouw en de gemeenschappelijke ruimtes onderhouden. Denk aan schilderwerk. Ook vervangen wij onderdelen die versleten zijn, zoals een balkonhek, dakgoot en regenpijp.

## Waarom een serviceabonnement?

Wat doet Bo-Ex voor u als u een serviceabonnement heeft? Hier vindt u een aantal voorbeelden:



**Reparaties** aan waterkranen en sifon/zwanenhals (onder gootsteen en wastafels).



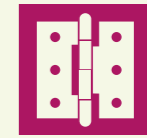
**Vastzetten** van de toiletpot, toiletbril en toiletbrildecksel.



De **radiatoren** ontluften en bijvullen.



**Elektra:** schakelaars, trekkoordjes, stop-contacten, montage en afdekplaten repareren.



**Bij deuren en ramen:** het werkend houden en repareren van de scharnieren, de deurkruk, het schild, het slot en de sluitplaat.



**Vastzetten** van vensterbanken, drempels onder binnendeuren, plinten en afwerklijsten.



**Keuken:** aanrechtbladen, ladegeleiders en kastdeurtjes repareren. (In geval van huurdersgedrag zijn de kosten voor de huurder.)



**Leuning en leuningdragers** vastzetten en repareren en trekkoord van de vlizotrap vervangen.

## Ook een serviceabonnement?

Nieuwe huurders krijgen standaard een serviceabonnement van € 5 per maand. Dat wordt automatisch bij de huur opgeteld. Bent u geen nieuwe huurder en heeft u nog geen serviceabonnement? Dan kunt u dit op elk moment afsluiten als u een zelfstandige woning huurt. Regel het via uw Mijn Bo-Ex-account. Kijk voor de voorwaarden en meer informatie op [www.boex.nl/serviceabonnement](http://www.boex.nl/serviceabonnement). Of neem contact op met onze klantenservice via tel. **030 282 78 88** of [klantenservice@boex.nl](mailto:klantenservice@boex.nl).

# “Er lopen veel projecten bij Bo-Ex, zodat huurders prettig kunnen wonen. Daar doe ik het voor!”

**Erik Buitenkamp is projectontwikkelaar bij Bo-Ex. Hij werkt aan de voorbereiding, uitvoering en oplevering van grote renovatie- en nieuwbouwprojecten. Zoals het opknappen van woningen of het bouwen van nieuwe huizen. Hij zorgt ervoor dat de projecten goed verlopen. De komende jaren staan er veel projecten op de planning. “Werken bij Bo-Ex betekent huurders een fijn thuis bieden. Dat maakt mijn werk zo mooi!”**



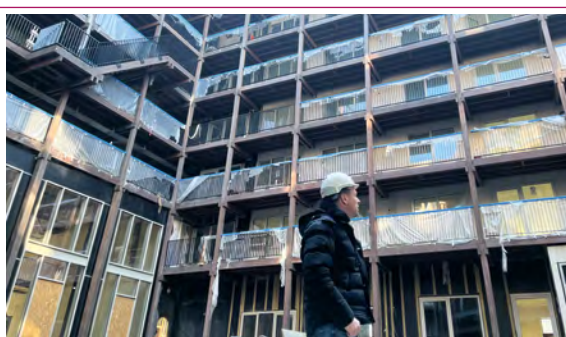
Voor projecten regel ik afspraken met gemeente, architecten en aannemers. Ook let ik op de kosten en de planning. Een belangrijk moment is het contract tekenen met de aannemer. Zoals voor het groot onderhoudsproject in Sterrenwijk. Vandaag zetten we de handtekening en vieren we de samenwerking met aannemer Van Wijnen. We starten binnenkort met de aanpak van 147 woningen, maar achter de schermen zijn we al jaren bezig met de voorbereidingen.”



“Ik houd van mijn werk, maar ik vind het ook belangrijk dat er een goede klik is met mijn collega's. Daarom ben ik lid van onze personeelsvereniging. Regelmatig zijn er leuke activiteiten. Daarvoor betalen de leden iedere maand geld. Dit keer zijn we gaan bowlen. Bij Bo-Ex is er een goede mix van hard werken en plezier maken met elkaar.”



“Legends is een seniorencomplex voor mensen vanaf 55 jaar. We gaan 49 sociale huurwoningen verhuren. Er zijn een- en tweekamerappartementen en er is een binnentuin en een parkeergarage. Om geïnteresseerde huurders te informeren, houden we een informatiemarkt. We geven bij verschillende stands informatie over het wooncomplex. Bijvoorbeeld over de wasmachineruimte, de levensloopbestendigheid van de woningen en de duurzame oplossingen.”



“Regelmatig heb ik overleg met bouwteams. Sommige projecten zijn nog in ontwikkeling. Dan bespreek ik samen met de aannemer de plannen en planning. Andere projecten lopen al langer. We bespreken de vorderingen van de bouw. Ik zorg dat het werk veilig en netjes gebeurt. Vandaag doe ik een inspectie op de bouw van een nieuwbouwproject in Leidsche Rijn.”



“We starten binnenkort met het groot onderhoudsproject met renovatiemaatregelen in Sterrenwijk. Er zijn modelwoningen ingericht, zodat huurders kunnen zien welke aanpassingen we doen in hun woning. Ik ben daar om te luisteren naar vragen en zorgen van huurders. Ook leg ik uit wat er gaat gebeuren. Zo zorg ik ervoor dat het project goed loopt en dat huurders zo prettig mogelijk kunnen blijven wonen.”