



Jaarverslag 2024
Huurdersvereniging Bo-Ex
Utrecht

Inhoudsopgave

Woord vooraf	2
1. Samenvatting.....	2
2. De organisatie van HV Bo-Ex.....	4
3. Ondernomen stappen.....	4
4. Commissie duurzaamheid.....	8
5. Bewonersonderzoek	9
6. Vooruitblik.....	10
7. Bijlagen	11

Woord vooraf

Een verlaat Jaarverslag van de Huurdersvereniging Bo-Ex vanwege de strubbelingen binnen de vereniging die begin dit jaar voor een opstappen van het bestuur hebben geleid (zie hierover punt 2).

Daarmee werd de vereniging geconfronteerd met de vraag: Wat nu? en hoe verder? Mede op urgent aandringen van de directeur van Bo-Ex is hierover goed nagedacht en is er een conclusie getrokken. Momenteel is er een functionerend driemanschap als bestuur en wordt er gewerkt aan de verbreding en versteviging van het bestuur.

1. Samenvatting

Het jaar 2024 stond voor de Huurdersvereniging Bo-Ex in het teken van ingrijpende veranderingen, stevige uitdagingen en ook een aantal duidelijke successen. Het was een jaar waarin de interne organisatie onder druk kwam te staan door bestuurswisselingen en spanningen tussen bestuur en ledenraad, maar waarin tegelijkertijd belangrijke stappen zijn gezet in de belangenbehartiging van huurders.

De interne organisatie kende turbulentie. Na het terugtreden van enkele bestuursleden, waaronder de voorzitter en de secretaris, moest de HV in de eerste helft van 2024 op zoek naar herstel en vernieuwing.

Ondanks de interne problemen heeft de HV zich sterk gemaakt voor de belangen van huurders. Het aantal leden is fors gegroeid – van circa 150 eind 2023 naar ruim 400 medio 2024 – dankzij een actieve ledenwervingscampagne en verbeterde communicatiekanalen. De nieuwsbrieven bereikten meer dan 10.000 lezers en de website is gemoderniseerd om huurders beter te informeren.

Op inhoudelijk vlak stonden een aantal thema's centraal. Allereerst de kwaliteit van de dienstverlening door Bo-Ex. Na herhaald aandringen van de HV zijn verbeteringen doorgevoerd in de klantenservice, zoals het instellen van een terugbeloptie. Ook werd structureel overleg gevoerd over de klachtenafhandeling, die nog steeds niet altijd naar tevredenheid verloopt. Daarnaast kwam de schimmelproblematiek in Bo-Ex-woningen prominent op de agenda. Dankzij druk vanuit de HV werd een speciaal team opgericht om deze klachten voortvarender aan te pakken.

Een ander groot dossier was de servicekostenproblematiek. Diverse huurders kregen in 2024 te maken met fors gestegen of onduidelijke servicekosten. De HV kaartte dit aan in gesprekken met Bo-Ex en schakelde de werkgroep Betaalbaarheid in, die inzage kreeg in de onderliggende contracten en voorbereidingen trof voor een informatiebijeenkomst voor huurders. Hiermee werd een belangrijke stap gezet richting transparantie en beheersbare woonlasten.

Ook het thema duurzaamheid speelde in 2024, zij het met minder voortgang dan gehoopt. Hoewel er overleg is geweest met Bo-Ex over energietransitie, hittestress en klimaatadaptatie, bleven concrete maatregelen en resultaten uit.

Verder was er veel aandacht voor governance en toezicht. De hoge bezoldiging van voormalig directeur Hans Pluim riep vragen en zorgen op bij huurders. Ondanks een formele rechtvaardiging door de Raad van Commissarissen (RvC) blijft de HV kritisch en pleit zij voor meer transparantie en rechtvaardigheid. De samenwerking met de RvC werd in 2024 geïntensiveerd: huurderscommissarissen namen deel aan vergaderingen van de HV, er vonden kennismakingsbijeenkomsten plaats en er is afgesproken elkaar structureel te blijven spreken.

Tot slot bracht het bewonersonderzoek, dat de HV samen met de Woonbond uitvoerde, waardevolle inzichten. Hoewel huurders positief waren over de vriendelijkheid van medewerkers en de leesbaarheid van informatie, bleek de algehele tevredenheid te zijn gedaald van een 6,5 in 2022 naar een 5,9 in 2024. Vooral het nakomen van afspraken en de communicatie over renovaties scoren laag. Bo-Ex wees op hun eigen, gunstiger onderzoeksresultaten, maar voor de HV staat vast dat deze uitkomsten een belangrijk signaal zijn dat serieus moet worden genomen.

Al met al was 2024 een jaar waarin de HV Bo-Ex enerzijds werd afgeremd door interne strubbelingen, maar anderzijds haar rol als belangenbehartiger zichtbaar en hoorbaar heeft gemaakt.

2. De organisatie van HV Bo-Ex

Het organisatiemodel van de HV Bo-Ex heeft in 2025 averij opgelopen. De in de statuten vastgelegde model van een Ledenraad die het bestuur ondersteunde en adviseerde bleek om diverse redenen niet te werken. Daardoor stokte de samenwerking tussen beide partijen en dat zorgde voor een uiteenvallen van het hele model. Een ledenraad- en een bestuurslaag bleek het overzicht, de duidelijkheid en de communicatie onderling te bemoeilijken en te vertragen. Het gevolg was de nodige irritaties. Deze escalatie betekende dat daarna het functioneren van de HV een half jaar stil heeft gelegen.

In 2025 zijn de genoemde gebreken ter hand genomen maar de geringe huurders-participatie blijft zich wreken.

3. Ondernomen stappen

In 2024 heeft de Huurdersvereniging Bo-Ex belangrijke stappen gezet om de positie van huurders te versterken en hun belangen op een effectieve manier te vertegenwoordigen. Het was een jaar van groei en samenwerking, maar ook van uitdagingen. Hieronder lichten we onze belangrijkste successen en verliezen toe.

i) Ledenwerving

Het Campagneteam Ledenwerving heeft indrukwekkende resultaten geboekt door het aantal leden te laten groeien van 150 eind 2023 naar meer dan 400 medio 2024. Dit is onder andere bereikt door huis-aan-huis ledenwerving, het verspreiden van flyers en het toegankelijker maken van de website in meerdere talen (Engels, Turks en Marokkaans). De stijging van het aantal leden valt ook terug te zien in het aantal mensen dat onze nieuwsbrieven lezen.

ii) Nieuwe directeur Bo-Ex

De komst van Robert Straver als nieuwe directeur bracht een frisse wind binnen de organisatie. Tijdens een bijeenkomst op 22 mei, geleid door Cees Grimbergen, kregen huurders de kans om rechtstreeks in gesprek te gaan met de directeur. Wij hopen dat met zijn komst ook de samenwerking tussen Bo-Ex en HV Bo-Ex versterkt wordt.

iii) Verbeterde klantenservice en klachtenafhandeling

HV Bo-Ex heeft in 2024 stevig aangedrongen op betere klachtenafhandeling en klantenservice bij woningcorporatie Bo-Ex. In diverse overleggen brachten huurdersvertegenwoordigers terugkerende knelpunten onder de aandacht, zoals lange wachttijden aan de telefoon en trage opvolging van meldingen. De werkgroep Communicatie speelde hierin een centrale rol door bij Bo-Ex herhaaldelijk te hameren op deze pijnpunten. Deze vasthoudendheid leidde tot concrete verbeteringen. Zo voerde Bo-Ex op advies van de HV een terugbelverzoek-systeem in, zodat huurders niet eindeloos in de wacht hoefden te staan. Ook bezochten HV-leden de klantenservice persoonlijk om de voortgang te toetsen – hier bleek onder meer dat de telefonische bereikbaarheid merkbaar was verbeterd en de sfeer klantgericht werd.

Toch bleef de HV kritisch. Uit eigen ‘steekproeven’ en klantsignalen bleek dat de afhandeling van klachten in de praktijk nog niet altijd soepel verliep, ondanks optimistische berichten van Bo-Ex zelf dat alles op orde zou zijn. Daarom is afgesproken om structureel hierover in gesprek te blijven. Maandelijks stelt Bo-Ex klanttevredenheidsgegevens beschikbaar die de HV kan opvragen, zodat we trends in klachten en service kunnen monitoren. Daarnaast is eind 2024 een speciaal klachtenoverleg ingesteld: vertegenwoordigers van de HV en Bo-Ex gingen met elkaar om tafel om openstaande klachten en verbeteracties door te nemen. De afspraak is om dergelijke overleggen regelmatig te herhalen. De resultaten stemmen voorzichtig positief – Bo-Ex toonde zich bereid veranderingen door te voeren – maar de HV blijft de vinger aan de pols houden. Een efficiënte, huurdersgerichte klantenservice en zorgvuldige klachtenafhandeling blijven immers topprioriteiten, cruciaal voor het vertrouwen van huurders in hun verhuurder.

iv) Schimmelproblematiek

Bo-Ex kwam negatief in het nieuws door schimmelproblemen in woningen. Huurdersvereniging Bo-Ex heeft dit probleem opgepakt en aangekaart bij Bo-Ex, uiteindelijk werd een speciaal schimmelteam opgericht om deze problemen aan te pakken. Dit laat zien dat we niet terugdeinzen voor het aankaarten van pijnpunten die de woonkwaliteit van huurders aantasten.

v) Servicekostenproblematiek en de inzet van de werkgroep Betaalbaarheid

In 2024 kreeg de Huurdersvereniging te maken met een golf van signalen over gestegen en onduidelijke servicekosten. Diverse huurders meldden onverwacht hoge afrekeningen, in sommige

gevallen zelfs een verdubbeling van de servicekosten ten opzichte van het voorgaande jaar. Deze onverwachte naheffingen veroorzaakten begrijpelijkerwijs onrust. HV Bo-Ex heeft dit probleem opgepakt door het gesprek met Bo-Ex aan te gaan en op duidelijkheid aan te dringen. Zo schreef een HV-lid een uitgebreide brief aan Bo-Ex waarin hij bekritiseerde dat de jaarlijkse servicekostenafrekening voor huurders niet inzichtelijk was en stelde hij expliciet dat een betalingsachterstand op servicekosten niet zonder meer als huurachterstand mag worden beschouwd.

Daarnaast is het thema neergelegd bij de werkgroep Betaalbaarheid van HV Bo-Ex, die zich in 2024 intensief met servicekosten bezig heeft gehouden. Deze werkgroep heeft onderzocht waarom de kosten – met name voor energie en algemene ruimtes – zo sterk opliepen en waar mogelijke verbeteringen liggen. De HV heeft bereikt dat Bo-Ex opening van zaken gaf: de werkgroep Betaalbaarheid werd uitgenodigd om op het kantoor van Bo-Ex in de boeken te kijken en de onderliggende contracten (bijvoorbeeld met energieleveranciers) te bestuderen. Op die manier konden de huurdersvertegenwoordigers beter begrijpen waar de hoge kosten vandaan kwamen. Tevens is een HV-bestuurslid begonnen met het organiseren van een informatieavond voor huurders, zodat zij uitleg krijgen over de opbouw van hun servicekosten en tips om deze te beïnvloeden.

vi) Lezersbereik van nieuwsbrieven

Onze nieuwsbrieven zijn in 2024 meer dan 10.000 keer gelezen, wat aangeeft dat onze communicatie effectief is en huurders goed worden geïnformeerd over belangrijke ontwikkelingen.

Hoewel we veel successen hebben geboekt, zijn er ook punten waar we in 2024 tegenaan liepen:

a) Maximale huurverhoging

De maximale huurverhoging die in 2024 werd doorgevoerd, zorgde voor veel zorgen onder huurders. Ondanks onze inspanningen om deze verhoging binnen de perken te houden, werd deze toch ingevoerd. We hebben wel bereikt dat Bo-Ex heeft toegezegd om in 2025, onder voorwaarden, de maximale huurverhoging niet standaard toe te passen indien gemaakte afspraken niet worden nagekomen.

b) Bezorgdheid over bezoldiging van de oud-directeur Pluim

Er is kritiek vanuit de huurders op de hoge bezoldiging van de voormalige directeur van Bo-Ex. De Huurdersvereniging heeft zich uitgesproken voor meer transparantie en rechtvaardigheid in de bezoldigingsstructuren. Dit blijft een aandachtspunt in onze dialoog met de woningcorporatie, en we blijven de vinger aan de pols van Bo-Ex houden.

4. Werkgroep betaalbaarheid

Het was een bijzonder, maar zeker geen onbewogen jaar. De eerste gesprekken met Bo-Ex in de huurverhogingscyclus vonden al plaats in december, toen wij hun beleidsvoorstel gepresenteerd kregen. Vervolgens hebben wij onze eigen gemeenschap betrokken bij de bespreking daarvan, zo breed mogelijk om input en revisie gevraagd, en uiteindelijk rond half februari een gezamenlijk standpunt bepaald. Mede door landelijke ontwikkelingen was het proces echter complexer dan voorheen.

Na ons eigen standpunt zijn we opnieuw met Bo-Ex in contact getreden. In maart vond het vervolgesprek plaats, waarin wij duidelijk hebben aangegeven hoe wij in de onderhandelingen staan en welke uitgangspunten voor ons essentieel zijn, waarbij wij ook een tegengeluid hebben laten horen.

Een belangrijke landelijke ontwikkeling in deze periode was het debat over de huurbevriezing. Wij hebben ons er sterk voor ingezet om te onderzoeken of deze ook binnen Bo-Ex toegepast kon worden. Hoewel de situatie in het begin nog alle kanten op leek te kunnen gaan, bleek later in het voorjaar dat de bevriezing uiteindelijk door het kabinet zou worden losgelaten.

Reflectie en vooruitblik

Terugkijkend was het een intensief traject waarin wij merkten hoe belangrijk het is om vroegtijdig betrokken te zijn bij beleidsvoorstellen. De wisselwerking tussen landelijke maatregelen en lokaal beleid vraagt om zorgvuldige afstemming, zeker wanneer betaalbaarheid en leefbaarheid direct in het geding zijn.

Voor 2025 blijven wij ons daarom stevig inzetten voor een eerlijk en evenwichtig huurprijsbeleid. Dat betekent:

- Huurmatiging
- Aandacht voor onverantwoorde en/of buitensporige servicekosten
- Blijvende inzet tegen excessieve en misplaatste inkomensafhankelijke huurverhogingen

- Energiebesparingsmaatregelen
- Sturen op betaalbare aanvangshuren
- Couancebeleid schrijnende gevallen; monitoren oorzaken
- Pleiten vóór toegang tot gemeentelijke huurteams, om betaalbaarheid en een redelijke huurprijs te borgen

5. Commissie duurzaamheid

Het thema duurzaamheid heeft in 2024 helaas minder vooruitgang geboekt dan gehoopt. Hoewel er in de loop van het jaar verschillende overleggen met Bo-Ex zijn gevoerd, heeft dit niet geleid tot structurele resultaten of duidelijke verslaglegging. De verwachting was dat duurzaamheid een prominente plaats zou krijgen in het beleid van Bo-Ex, maar de praktijk is dat dit onderwerp grotendeels is blijven liggen.

Wel heeft Bo-Ex het bestuur gevraagd om een advies te geven naar aanleiding van een beleidsstuk over duurzaamheid. Bij de totstandkoming daarvan zijn diverse deelonderwerpen besproken, zoals energietransitie, hittestress en klimaatadaptatie. Toch constateren wij dat veel van deze onderwerpen nog niet concreet zijn opgepakt en dat huurders er in hun woonomgeving weinig van merken. Vooral het thema hittestress, dat voor veel oudere huurders een urgent probleem vormt, is blijven hangen. Hier ligt een belangrijke taak voor Bo-Ex om meer ambitie te tonen en met praktische maatregelen te komen, zoals zonwering of het behoud en de uitbreiding van groenvoorzieningen bij complexen.

Het bestuur benadrukt dat duurzaamheid geen dossier mag zijn dat op de plank blijft liggen. De uitdagingen rondom energiearmoede, betaalbaarheid en klimaatadaptatie raken huurders direct en vragen om structurele aandacht en uitvoering. Voor 2025 is het daarom essentieel dat de Huurdersvereniging samen met Bo-Ex concrete afspraken maakt over de uitvoering van duurzaamheidsmaatregelen en dat de voortgang hiervan aantoonbaar wordt vastgelegd.

6. Bewonersonderzoek

In het najaar van 2024 heeft HV Bo-Ex grootschalige enquête uitgezet onder alle huurders van Bo-Ex. Dit onderzoek gebeurde in samenwerking met de Woonbond. Deze enquête wilde vooral te weten komen hoe huurders de communicatie, de dienstverlening en het contact met Bo-Ex ervaarden.

In totaal hebben 1.093 huurders hieraan deelgenomen, een respons van ca. 14%, een opvallend hoog percentage.

Uit het onderzoek bleek dat huurders over het algemeen positief zijn over de vriendelijkheid van de medewerkers van Bo-Ex. Ook de leesbaarheid en begrijpelijkheid van schriftelijke informatie is licht verbeterd ten opzichte van 2022.

Maar er waren ook duidelijke aandachtspunten. De algehele tevredenheid over Bo-Ex is gedaald van een 6,5 (2022) naar nu een 5,9. Huurders zijn met name ontevreden over het opvolgen en het nakomen van de afspraken of het ontbreken van een terugkoppeling. Dat resulteerde in een tevredenheid over de afhandeling van 41%.

Ook bij grootschalige renovaties waren de huurders kritischer dan in 2022. De verstrekte informatie vooraf was vaak onduidelijk, de communicatie over de voortgang ontbrak en het resultaat van de werkzaamheden werd steeds minder als goed beoordeeld.

Dit onderzoek was bedoeld om een eerdere afspraak over de koppeling tussen de kwaliteit van de dienstverlening en een daaraan verbonden huurmatiging te onderbouwen. Bo-Ex kwam op dat punt terug om de volgende redenen.

Bo-Ex hanteert haar eigen cijfers als het gaat om de dienstverlening. Het onderzoeksbureau dat voor Bo-Ex de klanttevredenheid van de huurders onderzoekt doet dat op een andere manier dan de Woonbond dat deed tijdens de deze enquête. Het bureau stelt dagelijks en specifiek per individueel geval vragen over de recent geleverde diensten door Bo-Ex. Als laatste is het bureau gecertificeerd, dat houdt in dat de kwaliteit van onderzoeken voldoet aan vastgestelde normen. De enquête van de Woonbond betrof een algemene indruk, dus over een langere tijd, die de een grote groep van huurders heeft van de dienstverlening van Bo-Ex.

Volgens Bo-Ex laten hun cijfers dat de klanttevredenheid over de geleverde diensten gedurende het laatste half jaar verbeterd en nu zelfs ruim voldoende is. Dit terwijl de algemene indruk van de

dienstverlening volgens de Woonbond enquête onvoldoende is. Dit opmerkelijke verschil valt lastig te verklaren maar was voor Bo-Ex reden om zich ontslagen te zien van de verplichting de huur voor komend jaar te matigen.

7. Vooruitblik

Zoals immer moet er door het bestuur nog veel gedaan worden. De interne organisatie moet strakker en er moet hard gehard gewerkt worden aan het contact tussen de individuele leden, de betrokken huurders en bewonerscommissies. Hiermee hoopt het bestuur enkele nieuwe leden te kunnen werven die voldoende zijn voor een verbreding en versteviging van de organisatie, die er uiteindelijk voor moeten zorgen dat er meer zaken en ook met kennis van zaken worden opgepakt die het belang van de Bo-Ex huurders dienen.

8. Bijlagen



Resultaten

Onderzoek naar de communicatie tussen huurders en Bo-Ex

Onderzoeksverantwoording

Hieronder vindt u een overzicht van de belangrijkste resultaten van het onderzoek onder Bo-Ex huurders. Het onderzoek zat bij de Thuis die december 2024 per post is verstuurd.



1.093 reacties in totaal

1.093 van de 7.700 uitgenodigde huurders hebben de vragenlijst ingevuld (14% respons t.o.v. 9% in 2022).

Huurders geven aan dat de bereikbaarheid van Bo-Ex en de opvolging van afspraken te wensen over laat. Dit is niet afgenomen t.o.v. de vorige meting. De algehele tevredenheid is iets gedaald. Wel zijn de huurders tevreden over de vriendelijkheid van de medewerkers van Bo-Ex.

DE RELATIE MET BO-EX



Bo-Ex krijgt gemiddeld het rapportcijfer **5,9**
2022: 6,5
(van 1 tot 10)

Mate waarin kenmerken bij Bo-Ex passen. Bo-Ex...

...is vriendelijk

50% (-3%)

...komt gemaakte afspraken na

33% (-8%)

...pakt klachten/meldingen op

26% (-2%)

...begrijpt mij

18% (-2%)

...denkt met mij mee

17% (-3%)

HET CONTACT MET BO-EX



41% is tevreden over de afhandeling van het contact (-6%)

Best scorende aspect:



60% (zeer) tevreden: **De manier waarop men te woord is gestaan** (-10%)

Slechtst scorende aspect



31% (zeer) tevreden: **De informatie over voortgang ontwikkelingen** (-6%)

Ervaringen in het proces van het contact met Bo-Ex.

...bevestiging ontvangen

64% (+4%)

...zijn vervolgspraken gemaakt

49% (-9%)

...afspraken over planning

39% (-11%)

...afspraken zijn nagekomen

49% (-4%)

CONTACT BIJ RENOVATIE, SLOOP

...vooraf geïnformeerd

79% (-7%)

...duidelijke informatie

56% (-29%)

...sociaal plan aanwezig

54% (-3%)

...werkzaamheden volgens plan uitgevoerd

46% (-11%)

...tevreden over resultaat

41% (-11%)

...tevreden over uitvoering werkzaamheden

31% (-11%)

ERVARINGEN BEWONERSCOMMISSIES



De samenwerking tussen bewonerscommissies en Bo-Ex krijgt gemiddeld het cijfer **5,9**
2022: 5,6



Dit onderzoek is uitgevoerd door de Woonbond, in opdracht van Huurdersvereniging Bo-Ex.

Wilt u lid worden van huurdersvereniging Bo-Ex?

Meldt u aan via: hvboex@gmail.com of via Postbus 3151, 3502 GD Utrecht t.a.v. Huurdersvereniging Bo-Ex