

Jaarverslag Huurdersvereniging Bo-Ex 2025

Inhoud

- Woord vooraf
- 1. Samenvatting
- 2. De gebeurtenissen
- 3. De Organisatiestructuur
- 4. De verrichtingen
- 5. De werkgroepen
- 6. Vooruitblik
- 7. Werkplan

- **Woord vooraf**

Dit is een verlaet Jaarverslag van de Huurdersvereniging BoEx door onervarenheid van het bestuur. In de laatste Algemene Ledenvergadering op 24 februari 2026 is er wel het een en ander verteld, maar is er geen formeel Jaarverslag 2025 ingediend. Dit verslag moet deze omissie herstellen.

1. Samenvatting

In 2025 is de Huurdersvereniging BoEx voortgegaan op het pad dat vanaf dat jaar is betreden: de Ledenraad werd het bestuur en dat laatste is steeds meer op eigen benen komen te staan. De werkgroepen - op een uitzondering na - werden in mindere getale bemand en vragen nog steeds om aandacht.

Er moest in 2025 nog flink aan de weg worden getimmerd, maar alles bij elkaar zijn er enige successen te melden.

2. De gebeurtenissen

Begin 2025 stond in het teken van een bestuurlijke overgangsfase. Na het vertrek van de voorzitter was er tijdelijk geen functionerend bestuur. De Ledenraad bleef, ondanks enkele wijzigingen in de samenstelling, als enig orgaan overeind. Vanuit BoEx is de Ledenraad vervolgens nadrukkelijk verzocht mee te denken over de gewenste vervolgstappen en de verdere inrichting van het bestuur.

De Ledenraad gaf toen aan binnen een half jaar een bestuur neer te zetten waarmee BoEx kon praten en overleggen. Dat gebeurde doordat uiteindelijk drie Ledenraadleden zich bij de KVK inschreven als bestuursleden met de bijbehorende verplichtingen en verantwoordelijkheden. Ook kwam er een nieuwe penningmeester. Het inschakelen van externe professionele begeleiding bleek uiteindelijk niet nodig te zijn.

De organisatie van het bestuur werd uitgebouwd, maar werd ook geplaagd door uitval als gevolg van ziektes. Van belang was dat de ambtelijke secretaris Mees Knol, die al vanaf het begin werkzaam was voor de Huurdersvereniging, als institutioneel geheugen en archivaris zorgde voor de noodzakelijke continuïteit waarop het bestuur kon terugvallen. In ieder geval was er eind 2025 een bestuur waarmee BoEx kon praten en overleggen.

Ondertussen groeide het besef dat het bestaande model van een Ledenraad die het bestuur aanstuurde niet werkte. Ondanks de goede bedoeling dat leden via de Ledenraad hun inbreng konden doen, ontbrak het aan een heldere taakverdeling tussen beide partijen. Ook het beginsel van consent met de nadruk op eenstemmigheid ging op de helling. Dat model moest dus worden aangepast en dat moest plaatsvinden middels aanpassingen van de statuten, wat de reden is voor de komende Algemene Ledenvergadering.

3. De organisatiestructuur

Zoals aangegeven had het organisatiemodel van de HV BoEx eind 2024 / begin 2025 averij opgelopen. Het in de statuten vastgelegde model van een Ledenraad die het bestuur ondersteunde en adviseerde bleek om diverse redenen niet te werken, met funeste gevolgen voor de samenwerking tussen beide partijen en daarmee voor de vereniging. Een ledenraad met een bestuurslaag bleek een laag te veel voor het overzicht en de duidelijkheid, wat de onderlinge communicatie bemoeilijkte en vertraagde.

In de in 2025 tot stand gekomen verenigingsstructuur is door het wegvallen van de Ledenraad het bestuur leidend geworden. De bedoeling is dat ieder bestuurslid een van de vier portefeuilles - zijnde Duurzaamheid, Betaalbaarheid Huur, Leefbaarheid en Woonkwaliteit - met de bijbehorende werkgroep voor zijn rekening neemt. Verder beheert de penningmeester de portefeuille Interne organisatie. Ook in 2025 is de al eerder geconstateerde geringe huurderparticipatie een probleem dat zich blijft wreken. Dat betreft zaken als het informatief voeden van het bestuur door bewonerscommissies en het bemannen en het inhoudelijk voeden van de werkgroepen.

4. De verrichtingen

In 2025 moest de Huurdersvereniging BoEx op gang komen als het ging om het handhaven van de positie van huurders en het op een effectieve manier vertegenwoordigen van hun belangen. Hieronder volgt een opsomming.

- Contacten met BoEx

Het bestuur vergadert 4 keer per jaar met de leiding van BoEx in het Bestuurlijk overleg. Daarin worden zaken besproken die hoog op de agenda staan van de Huurdersvereniging en die direct aan de BoEx-leiding kunnen worden voorgelegd. Daarin is het bestuur minder volgend en meer leidend geworden, wat betekent dat nu veel meer zaken door het bestuur zelf op de agenda worden gezet. De persoonlijke verstandhouding met BoEx is goed en dat komt de samenwerking ten goede.

- De Huurdersdag

De eerste editie van de Huurdersdag werd georganiseerd door de werkgroep Communicatie en vond plaats op 5 april bij stadion Galgenwaard. De dag bood huurders vooral de mogelijkheid om met medewerkers van BoEx en andere betrokkenen in gesprek te gaan over zaken waar zij mee zaten. Verder waren ook mensen van de Woonbond, de bewonerscommissarissen en actieve leden van de Huurdersvereniging aanwezig. Met een opkomst van meer dan 100 mensen kon er gesproken worden van een geslaagde dag.

- Verbeterde klantenservice en klachtenafhandeling

HV BoEx heeft in 2025 moeten constateren dat een betere klachtenafhandeling nog steeds een lastige kwestie is. Zo is er nog steeds sprake van problemen die te maken hebben met de woonkwaliteit. Of BoEx daarin tekortschiet of toch voldoet aan een standaard is nog steeds lastig te beoordelen.

De resultaten van een in 2024 uitgevoerde tevredenheidsenquête door de Woonbond, waaraan bijna 15% van de BoEx-huurders deelnam, leverden helaas weinig op. De enquête had als doel te weten te komen hoe huurders de communicatie, de dienstverlening en het contact met BoEx beoordeelden. Naast een aantal positieve zaken waren er aandachtspunten. De tevredenheid over BoEx werd gewaardeerd met een 5,9. Een van de onderwerpen waarover de huurders met name ontevreden waren, was het opvolgen en het nakomen van de afspraken of het ontbreken van een terugkoppeling. Ook bij grootschalige renovaties waren de huurders kritisch over de verstrekte informatie, die vaak onduidelijk was, en over de ontbrekende communicatie over de voortgang; ook het resultaat van de werkzaamheden werd als minder goed beoordeeld.

Dit onderzoek was bedoeld om een afspraak over de koppeling tussen de kwaliteit van de dienstverlening en een daaraan verbonden huurmatiging te onderbouwen, maar BoEx zag zich ontslagen van de verplichting de huur voor het komend jaar te matigen. BoEx hanteert, als het gaat om de dienstverlening, haar eigen cijfers op grond van een gecertificeerde onderzoeksmethode. Dat houdt in dat de kwaliteit van onderzoeken voldoet aan vastgestelde normen. Die methode verschilde van die van de Woonbond. Het bureau dat voor BoEx onderzoek doet, stelt specifiek per individueel geval vragen over de recent geleverde diensten door BoEx. De enquête van de Woonbond betrof een algemene indruk, dus over een langere tijd, die een grote groep huurders heeft van de dienstverlening van BoEx. Volgens BoEx laten haar cijfers zien dat de klanttevredenheid over de geleverde diensten gedurende het laatste halfjaar is verbeterd en nu zelfs ruim voldoende is, in tegenstelling tot de resultaten van de Woonbond-enquête. Dat is een opvallend verschil dat lastig te verklaren valt.

- Merwedekanaalzone

Een andere adviesaanvraag van BoEx leidde tot perikelen. Vanwege de geplande bouwactiviteiten daar werd de HV gevraagd een advies te geven over deelname aan de gebiedsvereniging Merwedekanaalzone. Omdat de persoon die voor dat advies was gevraagd lastige vragen stelde over

wat aan de huurder mocht worden doorbelast, waar BoEx moeilijk mee uit de voeten kon, ontstond er van die kant ergernis. Van onze kant hebben wij benadrukt dat die kritische vragen aangaven dat wij de zaak serieus namen en dat het opvallend was dat de woningcorporatie en de andere huurdersverenigingen dat niet hadden gedaan. Achteraf bleek de adviesaanvraag niet nodig te zijn geweest. Niettemin hebben we toen duidelijk laten zien in dit soort zaken een serieuze partij te zijn.

- Bewonerscommissiesavond

Op 18 november was er een bewonerscommissiesvergadering waarin veelal klachten ten aanzien van BoEx aan bod kwamen. De eigenlijke bedoeling om meer met de bewonerscommissies in contact te komen en te kijken waar samengewerkt kon worden, raakte helaas ondergesneeuwd. Niettemin werden verschillende belangrijke thema's uit deze vergadering richting Bo-Ex teruggekoppeld, onder andere via het bestuurlijk overleg. Het betrof aangelegenheden als servicekosten, leefbaarheid en overlast (met name in relatie tot GGZ-problematiek), schimmelproblematiek en de gemeentelijke route daarbij, communicatie over verduurzaming (zoals zonnepanelen) en verwarmingsproblemen.

5. De werkgroepen

Huurprijsbeleid en betaalbaarheid

Eind 2024 legde Bo-Ex haar voorstel voor de jaarlijkse huuraanpassing aan de Huurdersvereniging voor. De werkgroep Betaalbaarheid & Huurprijsbeleid heeft dit voorstel toen uitgebreid bestudeerd, hierover input opgehaald en begin 2025 haar advies uitgebracht. Bo-Ex stelde voor om de huur voor het merendeel van de huurders per 1 juli met 4,5% te verhogen. De werkgroep vond een dergelijke verhoging niet verantwoord en adviseerde een verhoging van hoogstens 1%. Daarbij speelde ook mee dat eerder was afgesproken dat de hoogte van de huuraanpassing mede in verhouding moest staan tot de prestaties en kwaliteit van de dienstverlening. Uit een Woonbondonderzoek bleek juist dat huurders op dat gebied nog aanzienlijke knelpunten ervoeren, onder andere bij de opvolging van afspraken en meldingen, reparatieverzoeken en de communicatie rondom renovaties.

In het vervolgtraject bleek de afstand tussen de door de HV en BoEx gewenste huurverhoging uiteindelijk te groot om te overbruggen. Verzoeken van de werkgroep om af te zien van de reguliere huurverhoging en anders te komen tot een substantiële matiging werden door Bo-Ex niet gehonoreerd. Dat gold ook voor het toepassen van maatwerk voor huurders die financieel in de knel dreigden te komen. Bo-Ex wees er daarbij op dat voor individuele huishoudens wettelijk een verhoging tot 5% mogelijk was, maar dat zij zelf voor maximaal 4,5% koos. Door verschillende uitzonderingen, waaronder voor woningen met de energielabels E, F en G, verwachtte Bo-Ex dat de gemiddelde huurstijging over haar gehele bezit in de praktijk circa 4,25% zou bedragen. Afsluitend was volgens Bo-Ex de door haar gewenste huurverhoging nodig om de verschillende volkshuisvestelijke opgaven zoals onderhoud en renovaties te kunnen uitvoeren.

Hoewel de door de werkgroep gewenste huurmatiging niet werd bereikt, heeft zij gedurende het gehele traject consequent het belang van betaalbaarheid, maatwerk en een uitlegbare relatie tussen huurprijs en geleverde kwaliteit benadrukt.

Ook de servicekosten waren een belangrijk aandachtspunt binnen het kader van betaalbaarheid. De Huurdersvereniging ontving opnieuw signalen van huurders en bewonerscommissies over sterk gestegen en onvoldoende inzichtelijke afrekeningen. In enkele gevallen was er sprake van een aanzienlijke stijging van de energiekosten, terwijl daar onvoldoende informatie over het daadwerkelijke energieverbruik en de gehanteerde tarieven tegenover stond. Ook werd aandacht gevraagd voor een gewijzigde werkwijze waarbij de bewonerscommissie de afrekening niet langer vooraf ter controle kreeg voorgelegd. De HV heeft dergelijke signalen opgepakt en bleef bij Bo-Ex aandringen op transparante en controleerbare servicekostenafrekeningen en tijdige betrokkenheid van bewonerscommissies.

De HV is in haar huurprijsbeleid kritisch op de inkomensafhankelijke huurverhoging. Ook betaalbare aanvangshuren, energielasten en het voorkomen dat bijkomende woonkosten de betaalbaarheid verder

onder druk zetten, bleven belangrijke aandachtspunten. Dat komt ook terug in het streven naar een zorgvuldige behandeling van huurders die door hoge woonlasten in betalingsproblemen kunnen komen.

- Duurzaamheid

De werkgroep heeft in 2025 slechts beperkt verslag kunnen doen van overleggen en concrete resultaten. Wel heeft Bo-Ex het bestuur om advies gevraagd naar aanleiding van een beleidsstuk over duurzaamheid. In overleg met de werkgroep zijn daarbij verschillende thema's aan de orde gekomen, waaronder de energietransitie, hittestress en klimaatadaptatie.

Hoewel de verwachting bestond dat duurzaamheid een prominente plaats zou krijgen binnen het beleid van Bo-Ex, constateert de werkgroep dat de uitwerking hiervan in 2025 nog beperkt zichtbaar was voor huurders. Met name op het gebied van hittestress, een urgent vraagstuk voor onder anderen oudere huurders, zijn verdere stappen wenselijk. Bo-Ex kan hieraan bijdragen met concrete maatregelen, zoals het aanbrengen van zonwering en het behouden of uitbreiden van groenvoorzieningen rondom wooncomplexen.

Vanwege de steeds warmere zomers zal de werkgroep de komende jaren nadrukkelijk aandacht blijven vragen voor hittestress. Verder zijn energiebetaalbaarheid en energiearmoede, de salderingsregeling en de betaalbaarheid van de warmtenetaansluitingen zaken die direct financiële gevolgen voor huurders hebben en daarom eveneens om een structurele plaats binnen het beleid vragen.

- Woonkwaliteit

Schimmelproblematiek is een kwestie die het afgelopen jaar actueler en urgenter is geworden, mede doordat de woningen in Sterrenwijk hierdoor echt geplaagd werden. Vooral de Klachtencommissie zag op dit punt dat in een aantal gevallen BoEx ernstig tekortschoot. Inmiddels is een speciaal schimmelteam van de gemeente opgericht om deze problemen aan te pakken. Dit team heeft vastgesteld dat in twee derde van de gevallen de woningcorporatie vanwege bouwkundige problemen daarvoor verantwoordelijk is.

- Communicatie

Deze werkgroep heeft zich beziggehouden met het informeren en betrekken van huurders. Daarnaast las de werkgroep, om de informatie voor iedereen duidelijk en begrijpelijk te maken, mee met de communicatie van BOEX aan huurders. Daarom hebben wij BOEX gevraagd om informatie waar mogelijk ook visueel, bijvoorbeeld met infographics, aan te bieden.

De werkgroep leverde bijdragen aan de digitale nieuwsbrief van BOEX en aan bewonersblad *Thuis*. Het lezersbereik van onze nieuwsbrieven vertoont een stijgende lijn. Onze nieuwsbrieven zijn in 2025 in ieder geval meer dan 7500 keer gelezen! Voor het laatste nieuws, activiteiten en belangrijke ontwikkelingen adviseren wij huurders regelmatig de website van HV BOEX te bekijken.

Het aantal leden dat in 2025 is geworven is echter gestagneerd. Wel boden bepaalde evenementen, zoals de Huurdersdag, de mogelijkheid om leden te werven. Momenteel staat de teller op circa 521 leden en 735 nieuwsbriefabonnees, bijna 5% van alle huurders van BoEx.

6. Vooruitblik

Wat je als bestuur ook doet, altijd ligt er wel iets dat opgepakt moet worden of aandacht moet krijgen. Niettemin is de interne organisatie nu strakker geworden, maar moet deze verder bestendig worden. Het bestuur is voldoende bemand, maar moet nu aan de hand van de portefeuilles initiatieven gaan ontplooiën, dus minder volgend maar meer initiërend worden. Daarin begint het bestuur steeds beter in te slagen. Het fundament hiervoor zouden de werkgroepen moeten vormen die qua thematiek in de breedte en de diepte daarvoor de informatie zouden moeten aandragen. Voor die werkgroepen zijn amper huurders te vinden. Daarom is het contact tussen het bestuur en de bewonerscommissies nu van groot belang om die mensen te vinden. Dit punt krijgt in 2026 en daarna de nodige aandacht.

7. Werkplan

Voor het komende jaar gaat het bestuur in ieder geval werken aan de volgende 3 punten:

1. De organisatie van een Huurdersdag.
2. Het opzoeken en benaderen van de bewonerscommissies en het overleggen met hen. Dit doen we om elkaar beter te leren kennen, maar bovenal om te weten wat er bij hen leeft. Daarvoor gaan we ook onze communicatie geregelder inzetten middels onder andere de maandelijkse nieuwsbrief.
3. Werkzaamheden op het gebied van de Leefbaarheid worden geïntensiveerd, mede door het opzetten van een volwaardige werkgroep.