

Onderzoek naar de communicatie tussen huurders en Bo-Ex

Uitgevoerd door : de Woonbond
In opdracht van : Huurdersvereniging Bo-Ex



Inhoudsopgave

Onderzoek naar de communicatie tussen huurders en Bo-Ex

Onderdeel	Pagina
Inleiding	pag. 3
Onderzoeksverantwoording	pag. 4
Achtergrond van de deelnemers aan het onderzoek	pag. 5
Conclusie en Samenvatting	pag. 7
Resultaten	pag. 10
hoofdstuk 1: de tevredenheid van huurders over de relatie met Bo-Ex	pag. 11
hoofdstuk 2: tevredenheid over de informatie vanuit Bo-Ex	pag. 15
hoofdstuk 3: tevredenheid over het contact met Bo-Ex, wanneer de huurder zelf contact heeft opgenomen	pag. 18
hoofdstuk 4: tevredenheid over het contact met Bo-Ex, wanneer Bo-Ex contact heeft opgenomen met de huurder	pag. 23
hoofdstuk 5: ervaringen van huurders in bewonerscommissies	pag. 28
hoofdstuk 6: ervaringen van huurders met grootschalige werkzaamheden	pag. 31
Hoofdstuk 7: algemene opmerkingen van huurders	pag. 33
hoofdstuk 8: betrokkenheid van huurders bij de huurdersvereniging	pag. 35

Inleiding

Onderzoek naar de communicatie tussen huurders en Bo-Ex

Omschrijving van het onderzoek

De Huurdersvereniging Bo-Ex (HV Bo-Ex) vertegenwoordigt de belangen van alle huurders van Bo-Ex. De huurdersvereniging vindt het van belang dat de relatie van de huurders en bewonerscommissies met (de medewerkers van) Bo-Ex goed is. Dit onderzoek is het startpunt van een gesprek van mens tot mens.

De uitvoering van deze bewonersenquête over de communicatie tussen huurders en Bo-Ex geeft HV Bo-Ex een goed beeld van hoe de huurders de onderlinge communicatie ervaren. Dit helpt de huurdersvereniging bij het behartigen van de belangen van de huurders.

Resultaten van bewonersraadpleging

In de periode van 4 april - 9 mei 2022 heeft de Woonbond van de 8.300 verstuurd vragenlijsten er 725 ingevuld teruggekregen. Dit komt neer op 9% respons, een gemiddelde respons voor dit type onderzoek (meestal ligt de respons tussen 7% en 12%).

Op de volgende pagina's staat de onderzoeksverantwoording, gevolgd door een samenvatting van de belangrijkste resultaten. In het daarop volgende onderdeel staan de resultaten gedetailleerder uitgewerkt.

Onderzoeksverantwoording



Veldwerkperiode:

Van 4 april 2022 - 8 mei 2022



Uitvoer:

Uitnodigingen verstuurd per brief met de mogelijkheid om online of op papier in te vullen.



Doelgroep:

Huurders van Bo-Ex



Respons (n):

725 van de 8.300 huurders (9% respons)
Niet alle respondenten hebben alle vragen ingevuld, hierdoor kan het aantal reacties (n) per vraag verschillen.

Onderzoeksverantwoording

Representativiteit en betrouwbaarheid van de resultaten

In deze rapportage spreken we steeds over ‘de huurders’, hiermee bedoelen we de huurders die deelnamen aan het onderzoek.

Representativiteit van de resultaten

De samenstelling van de deelnemers aan het onderzoek komt in grote lijnen overeen met de populatie van huurders in de regio. De voornaamste afwijking is zichtbaar in de verdeling van de leeftijd van de huurders. Er is onder de deelnemers aan het onderzoek sprake van een kleine ondervertegenwoordiging van jongere huurders. De verschillen tussen jongere en oudere huurders is beperkt, hierom is een weging van de resultaten niet nodig. In de samenvatting beschrijven we beknopt de belangrijkste verschillen tussen jongere en oudere huurders.

Op de volgende pagina's lichten we de achtergrond van de huurders die hebben deelgenomen aan het onderzoek verder toe. Om een beeld te schetsen van de mate waarin deze huurders een goede afspiegeling zijn van alle Bo-Ex huurders, staan er enkele populatiecijfers weergegeven. Over de Bo-Ex huurders zijn er geen exacte populatiecijfers beschikbaar. De weergegeven populatiecijfers gaan daarom over huurders in de COROP-regio Utrecht. Hoewel dit een groter gebied is dan waar Bo-Ex woningen heeft, geeft het een goede indicatie.

Betrouwbaarheid van de resultaten

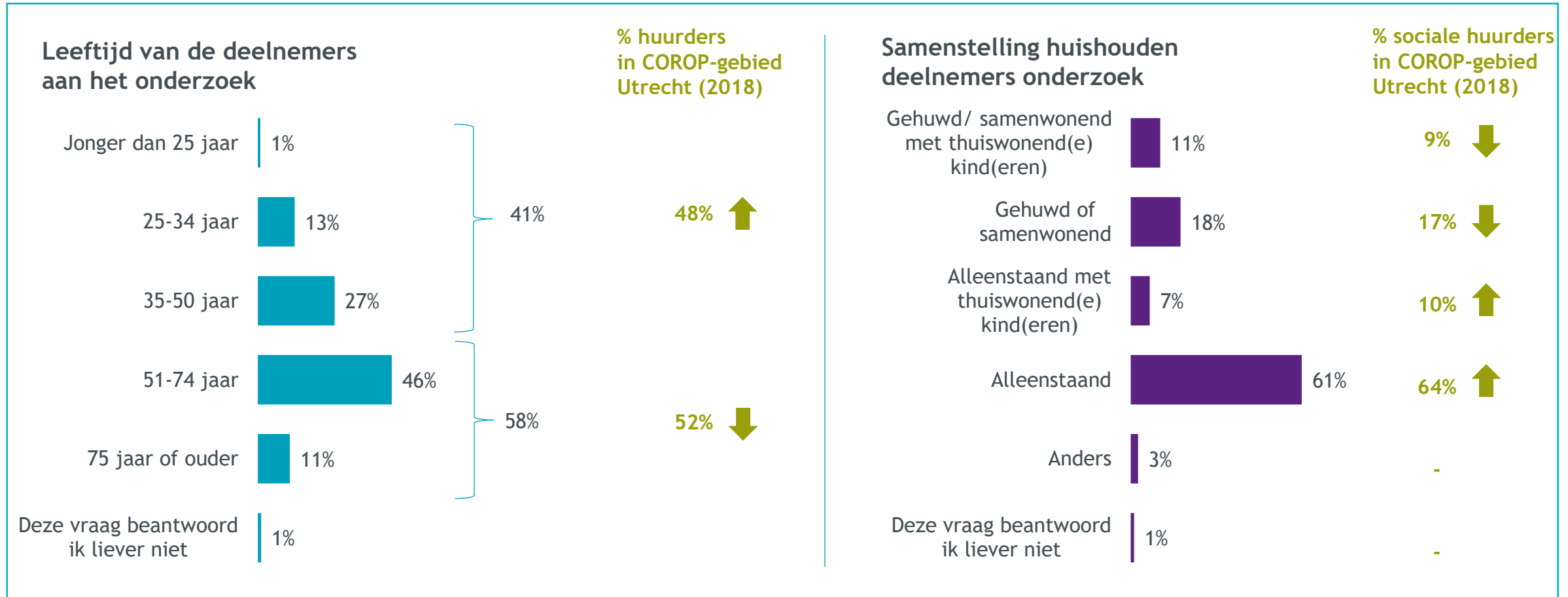
Op basis van de behaalde respons, mag uitgegaan worden van een foutmarge¹ van ongeveer 3%.

→ *Rekenvoorbeeld: wanneer 60% van de personen ‘ja’ antwoord, kan er (met 95% zekerheid) vanuit gegaan worden dat in de werkelijkheid dit aandeel binnen een bereik van 3,5% hoger of lager ligt, dus tussen: (60% - 3%) 57% - en (60% + 3%) 63%.*

¹ Een foutmarge geeft aan in hoeverre deze enquêteresultaten overeenkomen met de antwoorden van de populatie. De foutmarge is een waardenbereik boven en onder de feitelijke enquêteresultaten. Het genoemde percentage gaat uit van een betrouwbaarheid van 95% (dit percentage geeft weer hoe vaak het werkelijke percentage van de populatie dat een antwoord zou kiezen, binnen die foutenmarge ligt).

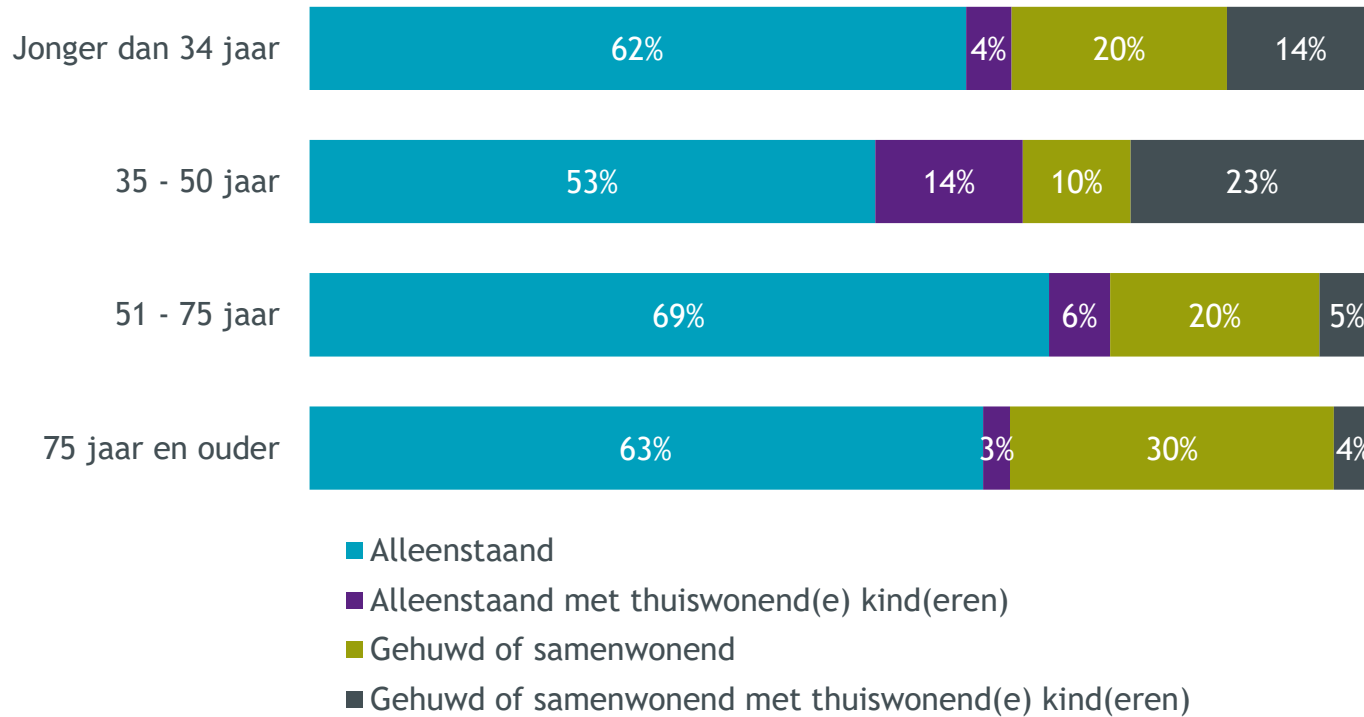
Achtergrond van de deelnemers aan het onderzoek (1 van 2)

De samenstelling van deelnemers aan het onderzoek komt in grote lijnen overeen met samenstelling van de (sociale) huurders in Utrecht

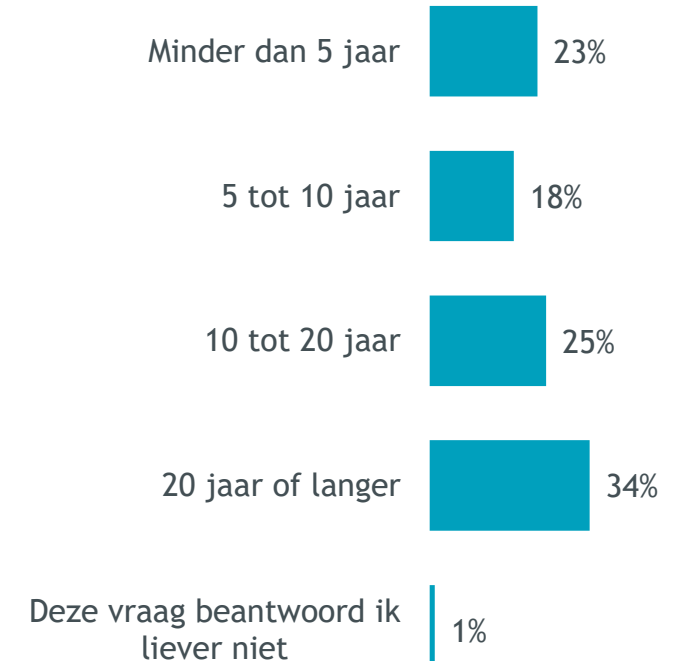


Achtergrond van de deelnemers aan het onderzoek (2 van 2)

Samenstelling huishouden deelnemers onderzoek, uitgesplitst naar leeftijdscategorieën



Jaren deelnemers een woning van Bo-Ex huren





Conclusie en samenvatting

Conclusies

Huurders geven aan dat de bereikbaarheid van Bo-Ex en de opvolging van afspraken te wensen over laat. Wel zijn de huurders tevreden over de vriendelijkheid van de medewerkers van Bo-Ex.

Belangrijkste bevindingen uit het onderzoek

In dit onderzoek staat de relatie van huurders en bewonerscommissies met Bo-Ex centraal. De aandacht gaat hierbij in het bijzonder uit naar het onderlinge contact.

Uit de resultaten komt naar voren dat huurders ontevreden zijn over de (huidige) bereikbaarheid van Bo-Ex en het nakomen van afspraken. De resultaten laten zien dat in de opvolging van contact, bijvoorbeeld bij een reparatieverzoek of overlastmelding, de tevredenheid steeds verder afneemt. De huurders ervaren dat hun verzoek niet goed wordt opgevolgd: er komt geen opvolging en/of informatie over de opvolging ontbreekt.

Waar huurders wel positief over zijn is de vriendelijkheid van de medewerkers. Huurders geven vaak aan dat het (eerste) contact prettig verloopt. Bo-Ex wordt omschreven als vriendelijk en men geeft aan dat ze prettig te woord worden gestaan.

Opvallende leeftijdsverschillen tussen huurders

In het onderzoek is sprake van een lichte ondervertegenwoordiging van jongere huurders. Wanneer we kijken naar verschillen tussen huurders tot 50 jaar en huurders van 50 jaar en ouder is het voornaamste verschil de tevredenheid over Bo-Ex. De jongere huurders zijn minder tevreden. Huurders tot 50 jaar beoordelen Bo-Ex gemiddeld met een rapportcijfer 6,0, dit is een 6,9 onder huurders van 50 jaar en ouder. Andere punten waarover jongere huurders minder tevreden zijn: mate waarin Bo-Ex meedenkt, hen begrijpt en afspraken nakomt.

Hoe doet Bo-Ex het in vergelijking tot andere woningcorporaties?

Aedes, de vereniging van woningcorporaties, publiceert jaarlijks resultaten van de Aedes-benchmark. Deze benchmark maakt de belangrijkste prestaties van woningcorporaties inzichtelijk.

Kijken we naar het *huurdersoordeel* in 2021 (de tevredenheid van huurders over een aantal primaire corporatieprocessen) valt op dat Bo-Ex lager scoort dan gemiddeld bij het door huurders veelgenoemde reparatieverzoek:

- Bo-Ex zit onder het landelijke gemiddelde met een cijfer 7,2 vs. 7,7 landelijk (hoogste score: 8,8, laagste score: 6,4).
- Andere wooncorporaties in Utrecht scoren hoger dan Bo-Ex: Stichting Portaal en GroenWest een 7,8 en Mitros een 7,6.
- Bo-Ex scoort relatief laag in vergelijking tot andere woningcorporaties van gelijke omvang (5.000 - 10.000 vhe's¹): zij staan op plek 62 van de 68 woningcorporaties (met een score).

¹ vhe = verhuurbare eenheden

Samenvatting

Huurders geven aan dat de bereikbaarheid van Bo-Ex en de opvolging van afspraken te wensen over laat. Wel zijn de huurders tevreden over de vriendelijkheid van de medewerkers van Bo-Ex.

★★★ TEVREDENHEID OVER DE RELATIE MET BO-EX

In hoeverre huurders **kenmerken** bij Bo-Ex vinden passen (hoog-laag) (% past wel)

1. ...vriendelijk (53%)
2. ...komt gemaakte afspraken na (41%)
3. ...pakt klachten/meldingen op (28%)
4. ...begrijpt mij (20%)
5. ...denkt met mij mee (20%)

Gemiddelde **rapportcijfer** voor Bo-Ex in het algemeen



i WAARDERING VAN DE INFORMATIE VANUIT BO-EX

Mate waarin omschrijvingen over **de informatie** vanuit Bo-Ex passen (% eens + % helemaal eens)

De informatie is..

1. ... begrijpelijk (71%)
2. ... prettig leesbaar (70%)
3. ... duidelijk (68%)
4. ... nuttig (49%)
5. ... volledig (43%)

Mate waarin huurders **informatie kunnen vinden** (%voldoende + % goed)

Informatie over...

1. ... reparaties en onderhoud (55%)
2. ... huren (47%)
3. ... waar en bij wie u moet zijn (44%)
4. ... overig (36%)

TEVREDENHEID OVER HET CONTACT MET BO-EX (afgelopen 12 maanden)

Wanneer de huurder contact heeft opgenomen

Mate waarin de verschillende processtappen zijn genomen:

- Bevestiging ontvangen: 60%
 - Vervolgafspraken gemaakt: 58%
 - Afspraken over planning: 50%
 - Afspraken nagekomen: 53%
- 47% van de huurders is tevreden over afhandeling

Best beoordeelde aspect van het contact

70% is (zeer) tevreden over het aspect 'de manier waarop u te woord is gestaan'.

Slechtst beoordeelde aspect van het contact:

37% is (zeer) tevreden over het aspect 'De informatie over voortgang/ ontwikkelingen'. 46% is (zeer) ontevreden.

Wanneer er vanuit Bo-Ex contact is opgenomen

Tevredenheid over het contact:

(% tevreden + zeer tevreden)

- De manier waarop men te woord is gestaan (68%)
- Duidelijkheid van de informatie (56%)
- De gemaakte afspraken (54%)
- Volledigheid van de informatie (51%)
- Het nakomen van gemaakte afspraken (51%)

Van de huurders geeft 46% aan dat Bo-Ex contact heeft opgenomen i.v.m. werkzaamheden.

↔ BEWONERSCOMMISSIE

14% van de huurders is lid (geweest) van een bewonerscommissie. De samenwerking tussen de bewonerscommissie en Bo-Ex krijgt gemiddeld een rapportcijfer 5,6.

🔨 ERVARINGEN MET RENOVATIE EN SLOOP

De mate waarin verschillende processtappen zijn genomen, wanneer huurders te maken hebben gehad met grootschalige werkzaamheden:

- Was u vooraf geïnformeerd? 86% ja
- Was de informatie duidelijk? 85% ja
- Was sociaal plan opgenomen in project plan? 57% ja
- Zijn werkzaamheden volgens plan uitgevoerd? 57% ja
- Was u tevreden over het resultaat? 52% ja
- Was u tevreden over uitvoer werkzaamheden? 42% ja



Resultaten



Hoofdstuk 1

De tevredenheid van huurders over de relatie met Bo-Ex

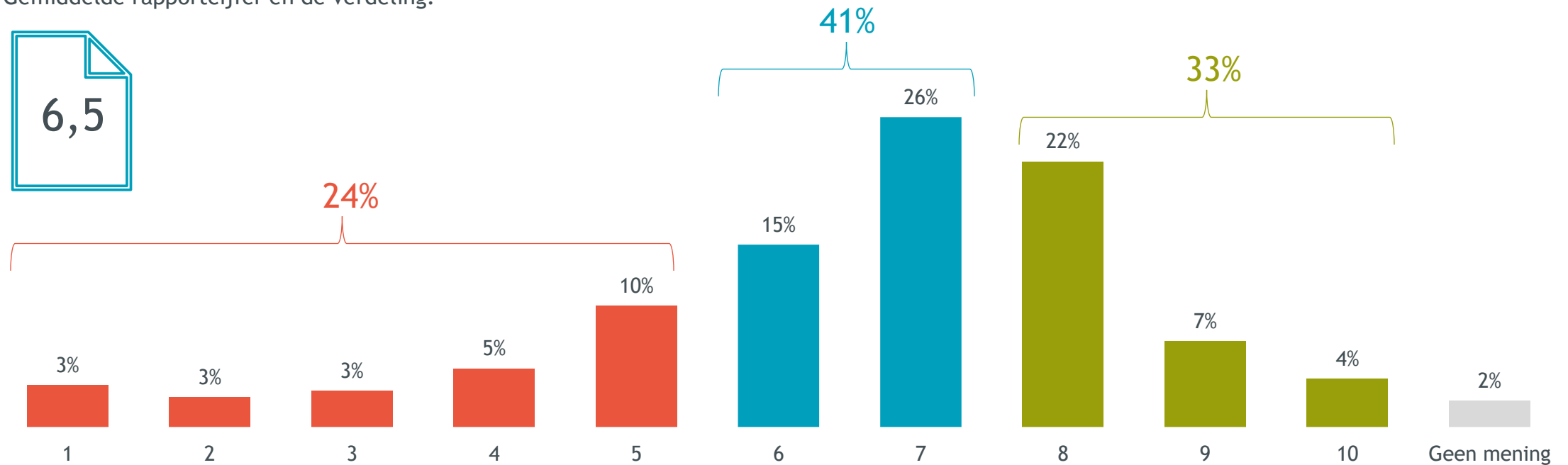
Rapportcijfer Bo-Ex in het algemeen

Om een algemeen beeld te krijgen hoe tevreden u bent met Bo-Ex als uw verhuurder, vragen we u Bo-Ex een rapportcijfer te geven. Welk rapportcijfer geeft u Bo-Ex in het algemeen?

Voorgelegd aan iedereen (n=716)

Gemiddelde rapportcijfer en de verdeling:

6,5



Toelichtingen bij rapportcijfer Bo-Ex in het algemeen

Wilt u uw antwoord op de vraag ‘Welk rapportcijfer geeft u Bo-Ex in het algemeen?’ toelichten?

Voorgelegd aan iedereen (n = 456)

Toelichtingen bij rapportcijfer 1-5 (24%)

- “Niet bereikbaar, meldingen worden niet opgepakt alles wordt moeilijk over gedaan. Kortom: lastig.”
- “Bo-Ex is slecht bereikbaar (alleen in de ochtend en begin middag). Wanneer zij iemand sturen om iets op te lossen (te maken) wordt dit met minimale inspanning gedaan. De oplossing is altijd van korte termijn (goedkoper) en er wordt niet nagedacht over de lange termijn.”
- “Slechte klantenservice. Moet ook lang wachten op handelingen zoals reparaties. Reparaties of schilderwerk wordt matig gedaan.”

Toelichtingen bij rapportcijfer 6-7 (41%)

- “Afgelopen 2 jaar slecht bereikbaar. Meldingen en/of klachten werden niet opgepakt. Soms moest ik vaker bellen of e-mailen om gehoord te worden. Dit was voor de pandemie ook zo.”
- “Prima woningbouw, niet erg persoonlijk, contact krijgen soms moeilijk.”
- “Ik ben blij met mijn woning, maar vind het contact tussen Bo-Ex en bewoners moeizaam en de belangen zeer wisselend.”
- “Ik ervaar Bo-Ex als een prettige corporatie in het contact (bedoel vriendelijk) wel vind ik dat oplossingen op problemen soms erg lang op zich laten wachten. Contact met Bo-Ex is altijd eenrichtingsverkeer.”

Toelichtingen bij rapportcijfer 8-10 (33%)

- “Ik vind Bo-Ex eerlijk en vriendelijk.”
- “Er werken er zorgzame en betrokken mensen.”
- “Tot nu toe heb ik goede ervaringen. mijn vragen werden snel opgepakt en ik ben steeds vriendelijk geholpen.”
- “De mensen van Bo-Ex proberen mee te denken en oplossingen te vinden.”
- “Ik heb een aardig appartement in een wooncomplex in Utrecht. Het wooncomplex wordt goed onderhouden. Een prima wooncorporatie, materieel gezien. De relatie is moeizamer: Bo-Ex luistert slecht en komt haar afspraken soms niet na. Daarom: een 8.”

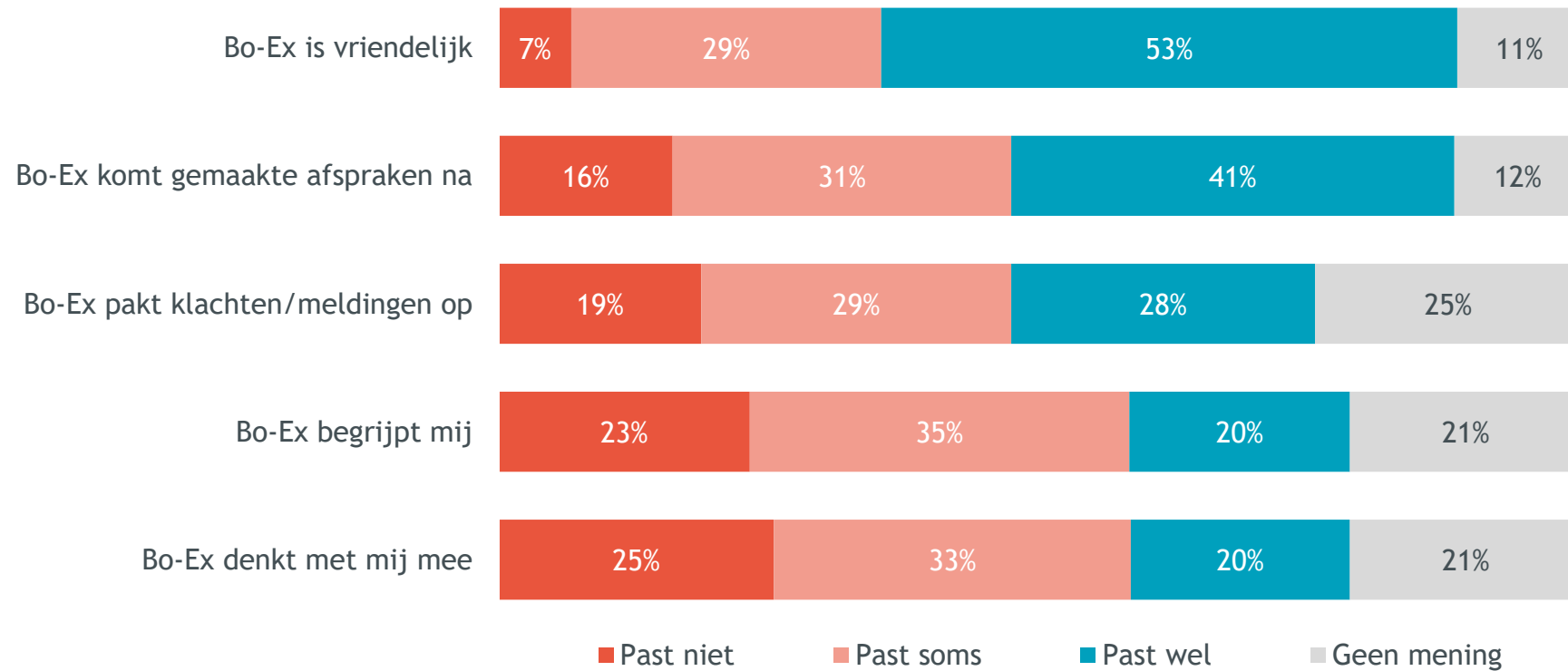
Welke toelichten worden weergegeven?

Slechts een selectie van de gegeven antwoorden staat hier weergegeven. Bij de keuze van de open antwoorden wordt gekeken naar hoe vaak thema's voorkomen en naar de helderheid van de gegeven antwoorden.

Ervaringen van huurders met het contact met Bo-Ex

Als u denkt aan Bo-Ex, welke omschrijvingen passen hierbij?

Voorgelegd aan iedereen (n=716)



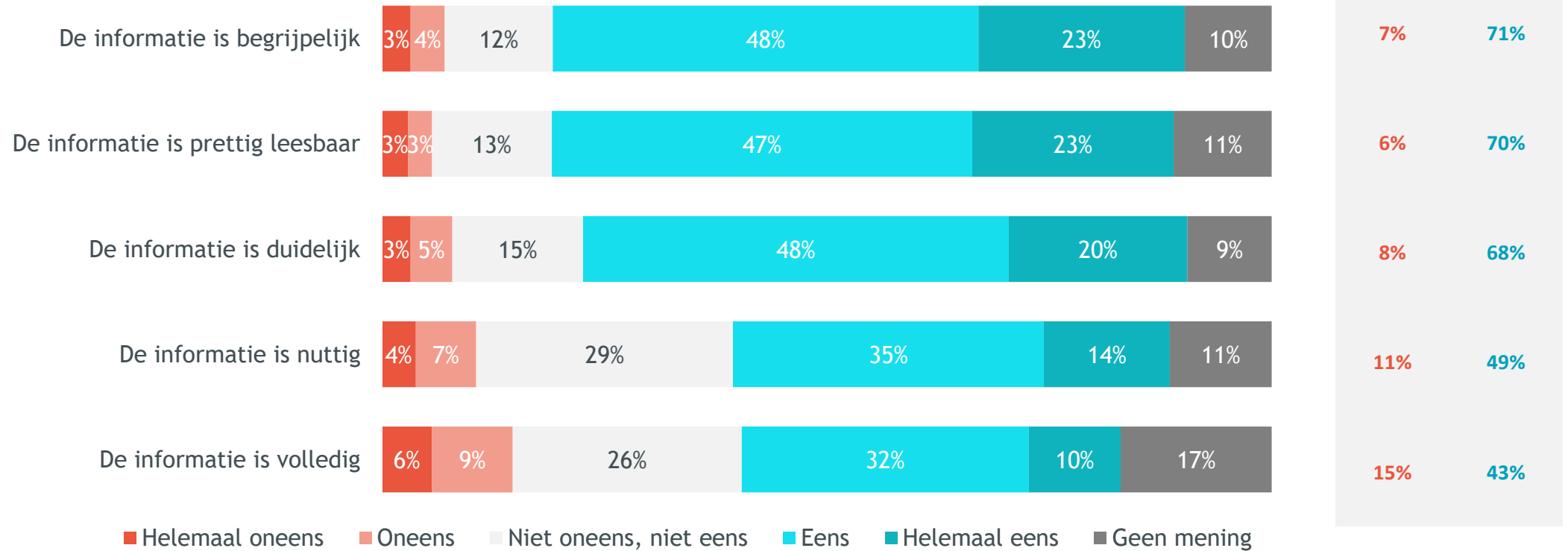


Hoofdstuk 2

Tevredenheid over de informatie vanuit Bo-Ex

Waarderingen van huurders over de informatie vanuit Bo-Ex

Bent u het eens of oneens met de omschrijvingen hieronder?
 Voorgelegd aan iedereen (n=707)

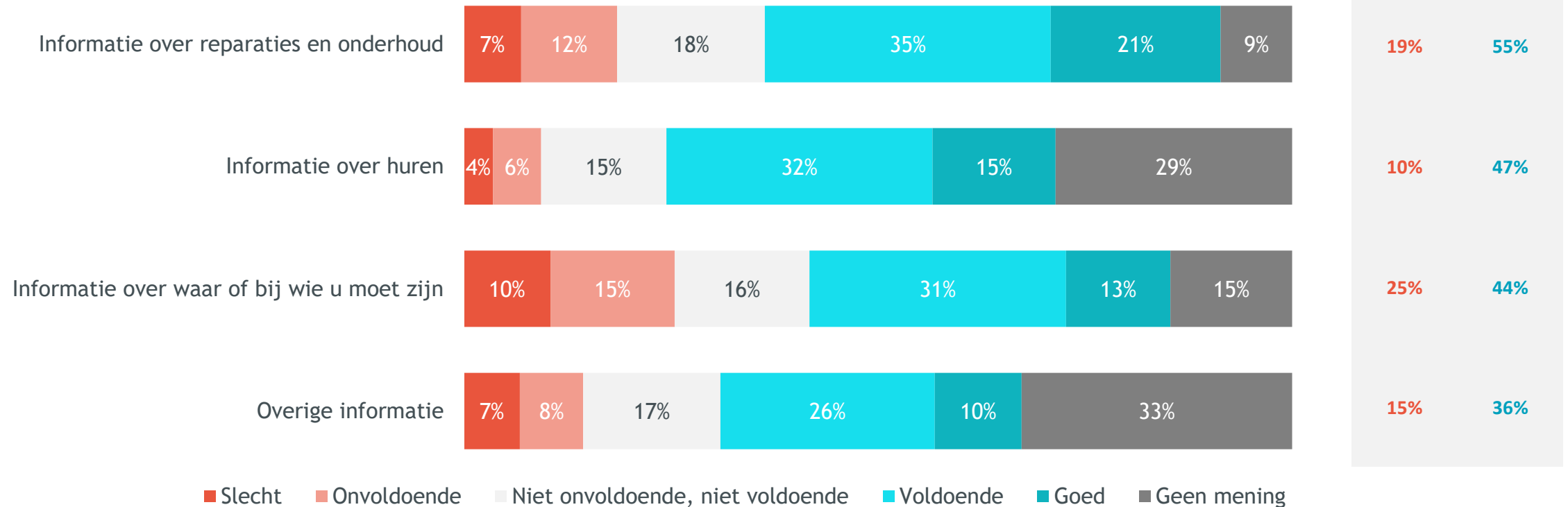


Ervaringen van huurders met het contact met Bo-Ex: op zoek naar informatie van of over Bo-Ex

Als u op zoek bent naar informatie van of over Bo-Ex, hoe goed lukt het u om informatie te vinden?

Bijvoorbeeld op de website (www.boex.nl) of telefonisch (via de klantenservice).

Voorgelegd aan iedereen (n=707)



A man with dark hair and glasses is shown from the chest up, wearing a light blue button-down shirt over a dark blue t-shirt. He is holding a black mobile phone to his ear with his left hand, which has a gold ring on the ring finger. He has a serious expression. The background is a blurred indoor setting with a white door and a framed picture on the wall. A large teal shape is overlaid on the left side of the image, containing white text.

Hoofdstuk 3

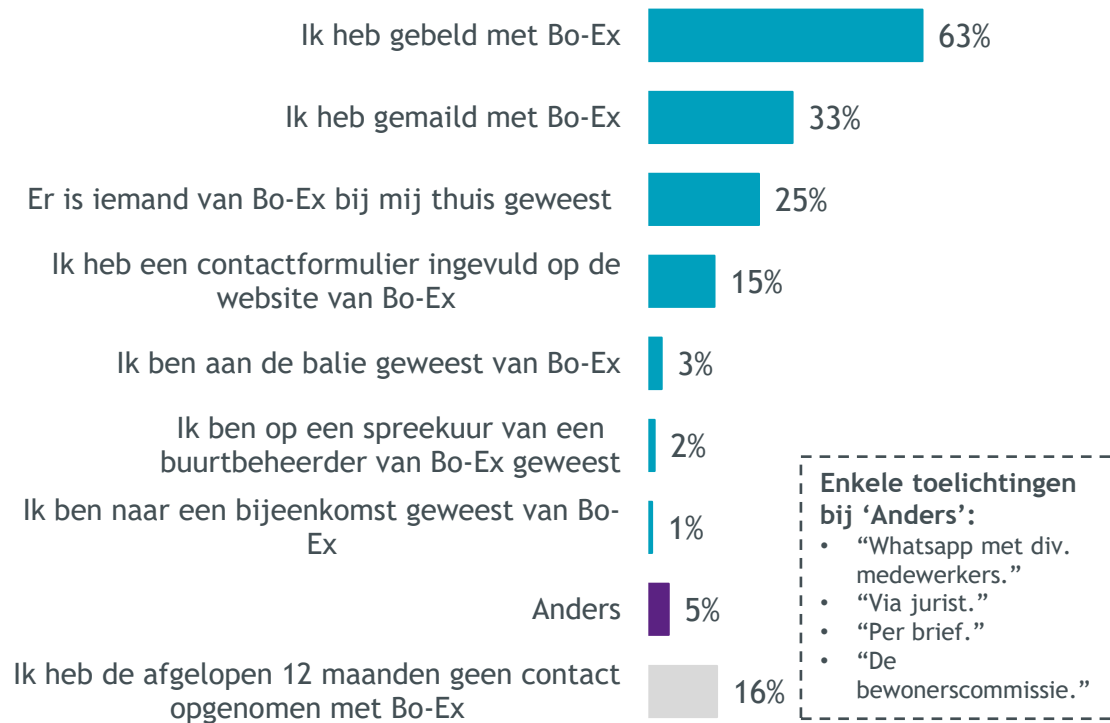
Tevredenheid over het contact met Bo-Ex, wanneer de huurder zelf contact heeft gezocht

Bijvoorbeeld met een vraag of een reparatieverzoek.

Wijze waarop contact is opgenomen met Bo-Ex het afgelopen jaar en waar dit contact over ging

Op welke manier heeft u het laatst contact opgenomen met Bo-Ex? (in de afgelopen 12 maanden). Meerdere antwoorden mogelijk.

Voorgelegd aan iedereen (n=700)



Wilt u aangeven waarover dit laatste contact ging?

Voorgelegd aan iedereen die contact heeft opgenomen met Bo-Ex (n=532, enkele toelichtingen geselecteerd).

- "Aanvraag voor reparatie."
- "Balkondeur die niet meer open ging."
- "Buren overlast, en badkamer renoveren."
- "Geluidsoverlast van de bovenbuurvrouw."
- "Het ging om de deurbel."
- "Klachten gebreken."
- "Lekkage."
- "Licht in de hal en trappenhuis ging niet meer automatisch aan."
- "Onderhoud waar niet aan voldaan wordt."
- "Opzeggen huur."
- "Over balkondeur, over plafond balkon, over badkamer tegelscheur en schimmel."
- "Over de zonnepanelen".
- "Overlast kinderen, veiligheid parkeerplaats."
- "Verwarming".
- "Vragen naar aanleiding renovatie."

Opvolging van het contact door Bo-Ex

Kunt u aangeven of de volgende stappen zijn genomen bij dit laatste contact door Bo-Ex?

Basis: alle huurders die contact hebben opgenomen met Bo-Ex (n=575) | % gecorrigeerd voor % n.v.t.

% n.v.t.

Heeft u een bevestiging ontvangen van het contact?

60%

40%

17%

Zijn er afspraken gemaakt over vervolgstappen?

58%

42%

15%

Zijn er afspraken gemaakt over wanneer uw vraag/verzoek/melding/klacht wordt afgehandeld?

50%

50%

17%

Zijn de gemaakte afspraken nagekomen?

53%

47%

23%

Bent u tevreden met de afhandeling?

47%

53%

22%

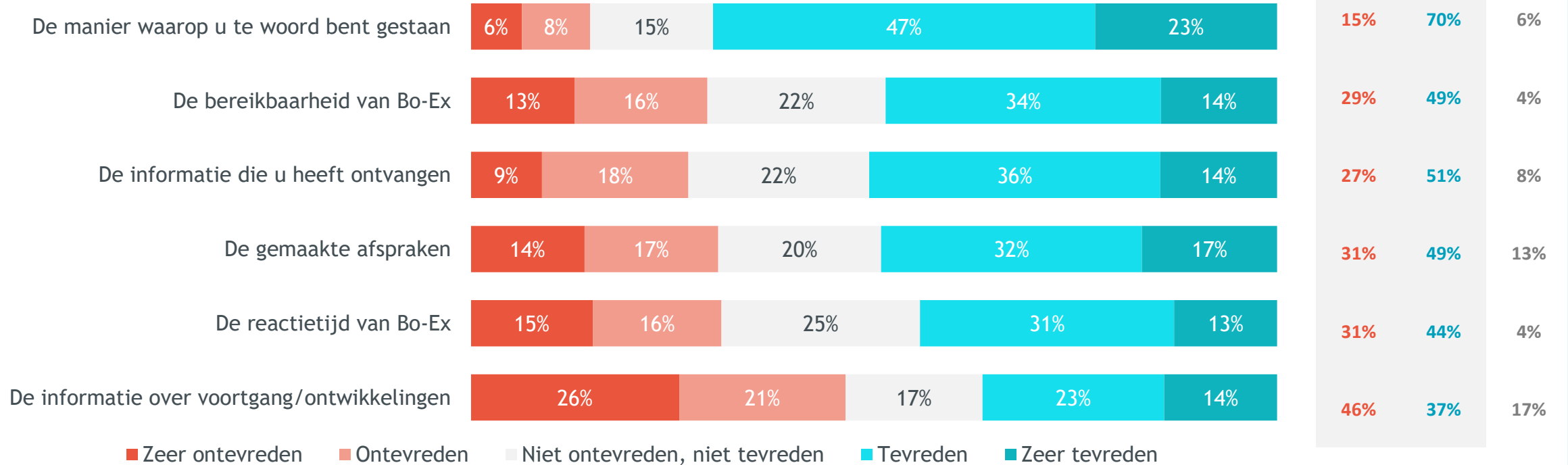
■ Ja

■ Nee

Tevredenheid over de verschillende onderdelen van het contact met Bo-Ex

Wanneer u denkt aan het laatste contact dat u heeft gehad met Bo-Ex. Bent u tevreden of ontevreden over de volgende onderdelen?

Voorgelegd aan alle huurders die contact hebben opgenomen met Bo-Ex (n=571) | % gecorrigeerd voor % n.v.t.



Positieve punten en verbeterpunten op basis van het laatste contact

Als u denkt aan uw meest recente contact(en) met Bo-Ex.

Wat ging er goed?

Voorgelegd aan huurders die contact hebben opgenomen met Bo-Ex (n=454)

- “Aardige mensen.”
- “Dat je iemand persoonlijk spreekt.”
- “De mail van Bo-Ex klanten service wordt snel en netjes beantwoord.”
- “De medewerker deed uitermate haar best de vraag te beantwoorden. Zij beschikte zelf niet over de kennis en vroeg het uitgebreid aan derden.”
- “Goed te woord gestaan en klacht werd opgepakt.”

Heeft u tips voor verbetering aan Bo-Ex?

Voorgelegd aan huurders die contact hebben opgenomen met Bo-Ex (n=421)

- “Afspraken nakomen, op de hoogte houden van voortgang.”
- “Beter bereikbaar zijn, en doorverbonden worden met de juiste persoon.”
- “Communicatie beter. kortere wachttijd telefoon.”
- “Dat reparaties sneller opgepakt moeten worden.”
- “De telefonische bereikbaarheid verbeteren. Het is belachelijk dat je woningbouwvereniging niet bereikbaar is in de middag.(...).”



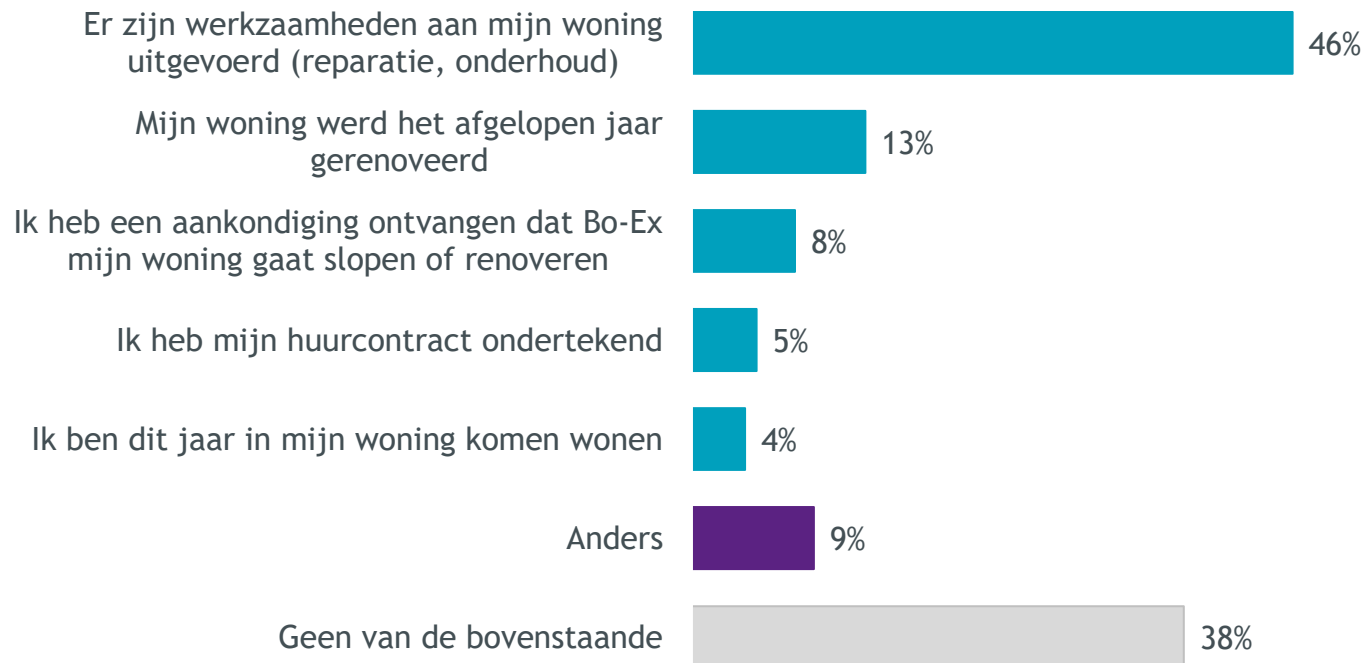
Hoofdstuk 4

Tevredenheid over het contact met Bo-Ex, wanneer Bo-Ex contact heeft gezocht met de huurders

Bijvoorbeeld om de huurders te informeren of om afspraken te maken.

Situaties die zijn voorgekomen in de afgelopen 12 maanden

Welk van deze situatie(s) is in de afgelopen 12 maanden voorgekomen? Meerdere antwoorden mogelijk.
Voorgelegd aan iedereen (n=683)



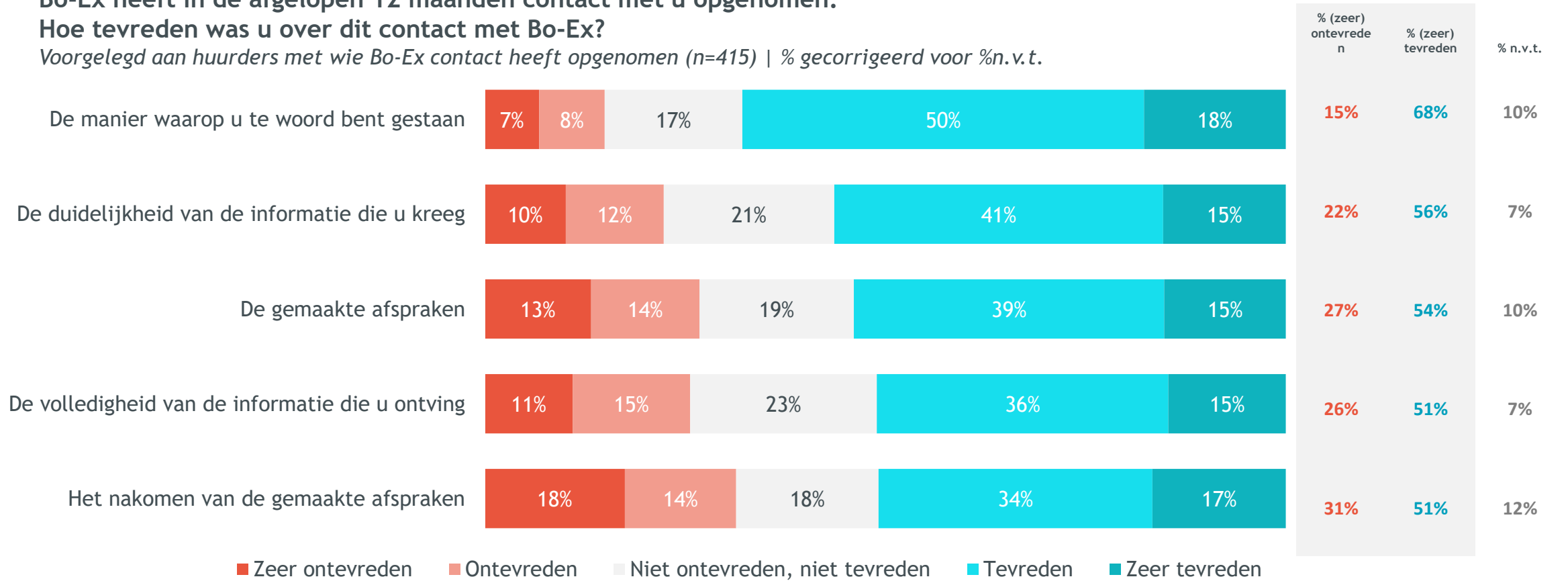
Enkele toelichtingen bij 'Anders':

- "Huurverhoging en afrekening en aanpassing service kosten."
- "Werkzaamheden in de gedeelde ruimte + installatie brandalarm."
- "Brief inzake huuraanzegging."
- "Huurcontract werd overgezet van de SSH naar Bo-Ex."

Tevredenheid over het contact met Bo-Ex

Bo-Ex heeft in de afgelopen 12 maanden contact met u opgenomen.
Hoe tevreden was u over dit contact met Bo-Ex?

Voorgelegd aan huurders met wie Bo-Ex contact heeft opgenomen (n=415) | % gecorrigeerd voor %n.v.t.



Wat volgens huurders goed ging in het contact: de meest genoemde punten en enkele toelichtingen

Wat ging volgens u goed in het contact?

Voorgelegd aan huurders met wie Bo-Ex contact heeft opgenomen (n=270)

De meest genoemde punten:

- Prettig contact
- Duidelijke informatie
- Goede afhandeling
- Snelle reactie/afhandeling
- Werkzaamheden goed uitgevoerd

Enkele toelichtingen

“Duidelijke informatie over de ‘overdracht’ van de SSH naar Bo-Ex.”

“Vriendelijk, duidelijk en begripvol.”

“Beleefd en invoelend.”

“Gesprek was vriendelijk en ging goed.”

“De gemaakte afspraak is goed en zorgvuldig nagekomen.”

“Zeer vriendelijk te woord gestaan.”

“Duidelijk wat er ging gebeuren.”

“Gewoon goed gesprek gehad.”

“Bevestiging ontvangen per mail was snel en een correcte samenvatting.”

“Ik ervaar veelal een zekere welwillendheid bij Bo-Ex medewerkers om optimaal behulpzaam te willen zijn. (...)”

Concrete tips van huurders voor Bo-Ex: de meest genoemde concrete tips en enkele toelichtingen

Heeft u concrete tips voor Bo-Ex?

Voorgelegd aan huurders met wie Bo-Ex contact heeft opgenomen (n=238)

De meest genoemde concrete tips:

- Proactieve houding
- Meedenken met huurders
- Verduidelijken communicatie/ informatie
- Betere bereikbaarheid
- Heldere terugkoppeling

Enkele toelichtingen

“Denk eens met bewoners mee in een ‘wat kan er wel’-houding in plaats van standaard in de ‘het kan niet’-houding te schieten. (...)”

“Goed naar de huurders luisteren, en de klachten die ze hebben. En ze dan ook proberen tegemoet te komen. Ook de klachtenservice: dat ze de telefoontjes goed afhandelen en dat de klachten serieus worden genomen.”

“Afspraken nakomen en reparatieverzoeken serieus nemen. Zelf ook opvolging doen en niet de huurder constant laten bellen.”

“A.u.b. bereikbaarheid de hele dag in de avond/weekend noodnummer.”

“Kom je afspraken na.”

“Altijd terug mailen of terug bellen. Afspraken nakomen.”

“Wanneer meerdere burens aangeven dat er overlast is, dit eerder oppakken en serieus nemen.”

“Zit alsjeblieft die loodgieters daadwerkelijk op de hielen i.p.v. ze dusdanig lang laten aanmodderen.”

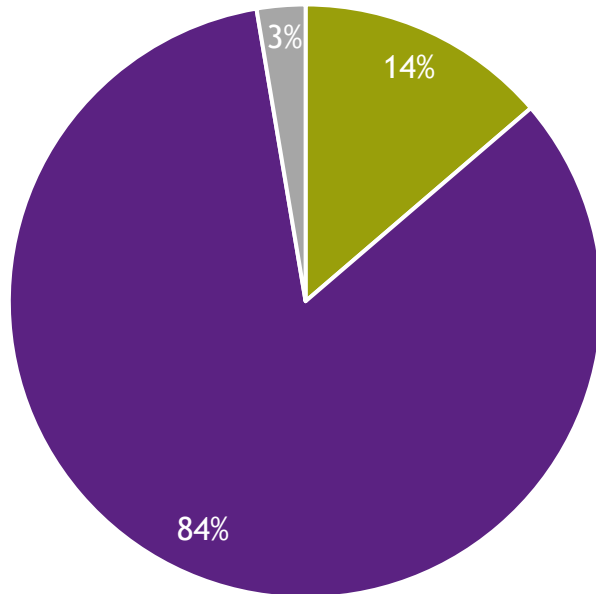
A top-down view of a group of people sitting around a table, engaged in a collaborative activity. The table is covered with various items: a laptop in the bottom right corner, several sheets of paper with hand-drawn diagrams and flowcharts, and numerous colorful sticky notes (blue, purple, yellow, pink) scattered across the surface. Some sticky notes have handwritten text like 'APPLY', 'AWARE', 'Train', and 'process'. One yellow sticky note features a hand-drawn arrow. A person's hand is visible on the left, holding a blue marker and writing on a sticky note. Another person's hand is on the right, holding a blue sticky note with the word 'process' written on it. The background shows the arms and hands of several people, suggesting a diverse group working together.

Hoofdstuk 5

Ervaringen van huurders in bewonerscommissies

Aandeel huurders dat lid is geweest van een bewonerscommissie en een rapportcijfer voor de samenwerking tussen de bewonerscommissie en Bo-Ex

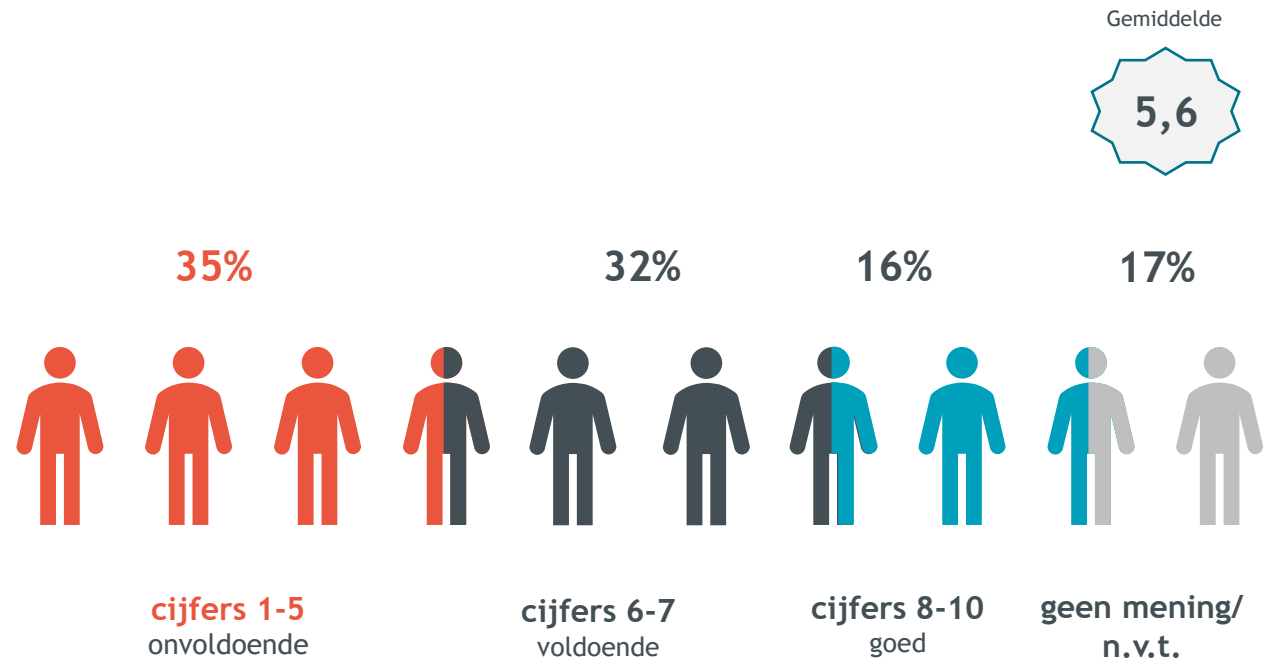
Bent u nu, of in de afgelopen jaren lid (geweest) van een bewonerscommissie?
Voorgelegd aan iedereen (n=678)



■ Ja ■ Nee ■ Beantwoord ik liever niet

Welk rapportcijfer geeft u de samenwerking tussen uw bewonerscommissies en Bo-Ex?

Voorgelegd aan iedereen die lid is (geweest) van een bewonerscommissie (n=94)



Toelichtingen van huurders die lid zijn (geweest) van bewonerscommissies op hun eerdere antwoorden

Wilt u uw antwoorden toelichten?

*Voorgelegd aan iedereen die lid is (geweest) van een bewonerscommissie
(n=61)*

Positieve punten:

- “Prettig persoonlijk contact. Bo-Ex toont zich betrokken.”
- “Ik vind Bo-Ex goed met bewoners samenwerken. Het kost de bewoners veel inzet. helaas zijn er niet meer zoveel mensen actief.”
- “Het is voor mij al lang geleden, maar Bo-Ex dacht mee over mogelijkheden.”
- “Prima samenwerking met projectleiders (...) en (...).”
- “Als bestuur kunnen wij goed terecht bij Bo-Ex met klachten, maar ook met vragen.”

Negatieve punten:

- “Er is nauwelijks contact geweest sinds het contact met STOK op een zeer laag pitje kwam te staan.”
- “Deze bewonerscommissie was van korte duur, want degenen die naar de bijeenkomsten kwamen snapten er niks van en bleven domme vragen in rondjes stellen. Dus men haakte vrij snel af.”
- “Als individuele bewonerscommissie leg je weinig tot geen gewicht in de schaal. Geen vast aanspreekpunt/ contact bij Bo-Ex. Er is (nog) geen solide huurdersvertegenwoordiging, terwijl dat heel hard nodig is.”
- “Ik ben bezig geweest met het oprichten van een nieuwe BWC. Ik vond de antwoorden van Bo-Ex vaak ontwijkend en niet to the point, typerend voor een grote organisatie. Zeer hinderlijk.”

A close-up photograph of a person's hand applying a thick, white, ribbed plaster to a wall. The hand is positioned on the right side of the frame, with the thumb and index finger visible, pushing the plaster into a recessed area. The background shows the wall being worked on, with some of the plaster already applied in a similar ribbed pattern. A teal-colored graphic overlay is present on the left side of the image, containing text.

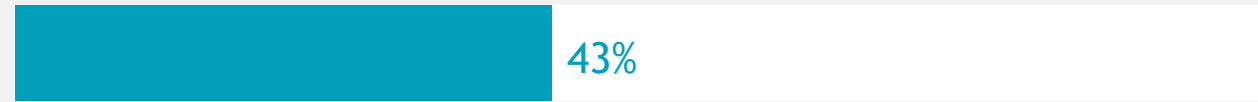
Hoofdstuk 6

Ervaringen van huurders met grootschalige werkzaamheden

Ervaringen van huurders met grootschalige werkzaamheden

Heeft u te maken gehad met grootschalige werkzaamheden, zoals renovaties of sloop?

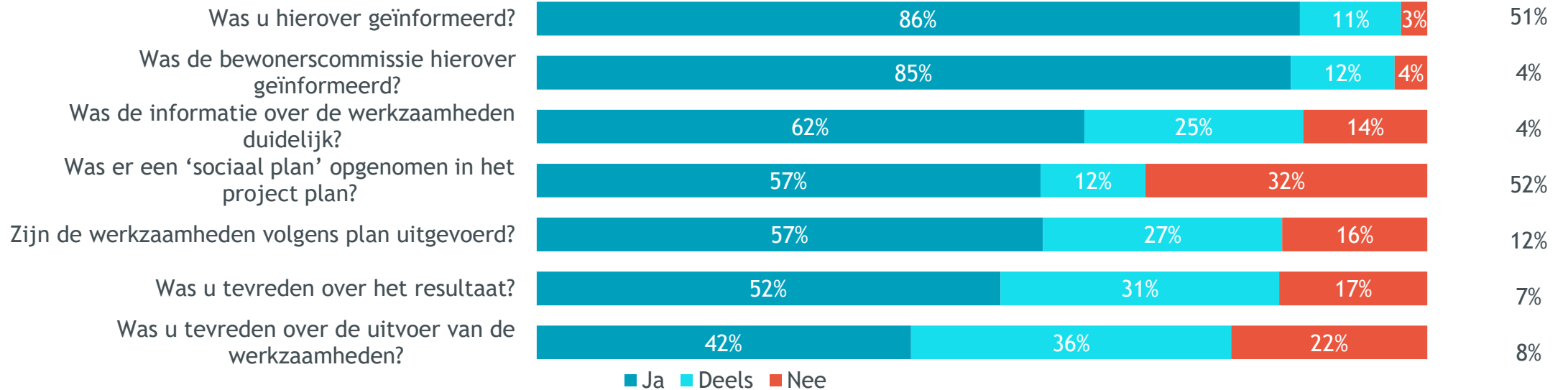
Vorgelegd aan iedereen (n=677)



Beantwoord de onderstaande vragen als u te maken heeft gehad met grootschalige werkzaamheden (n=285)

Percentages gecorrigeerd voor %weet ik niet/n.v.t.

% weet ik niet/ n.v.t.



Hoofdstuk 7

Algemene opmerkingen van huurders

Overige opmerkingen

Heeft u nog vragen of opmerkingen over de enquête of zijn er onderwerpen die u bij HV Bo-Ex of Bo-Ex onder de aandacht wilt brengen? *Voorgelegd aan iedereen (n=202)*

- “Bo-Ex komt over als een enorm bureaucratische organisatie. De klantenservice is telefonisch slecht bereikbaar, mails worden regelmatig niet beantwoord en het oplossen van relatief eenvoudige meldingen/vragen/verzoeken duurt vaak lang (langer dan 15 minuten EX wachttijd aan telefoon) omdat medewerkers informatie niet kunnen vinden.”
- “Zeker, een aantal jaren geleden is een onderzoek geweest van het kruipluik, het bedrijf heeft een hapje ervan genomen van de deksel en diegene vertelde dat er asbest in verwerkt zat. Hier hebben wij nooit een terugkoppeling van Bo-Ex gekregen. Lijkt mij als er asbest in zit dit vervangen moet worden of in ieder geval gemeld worden wat te doen.”
- “Ik zou het wel mooi vinden als we fors gaan verduurzamen, er kunnen prima zonnepanelen op dit huis bijvoorbeeld. Ik zou dat allang zelf gedaan hebben als het een woonhuis was. Ook mag Bo-Ex komen kijken wat er aan onze huizen beter kan qua isolatie.”
- “Buurman/vrouw-schap, veiligheid, 'buurt of wooncomplex' gevoel, maar dat ligt eigenlijk allemaal min of meer buiten de Bo-ex invloedssfeer.”
- “Eis van alle bewonerscommissies dat zij notulen maken en publiceren, meerdere bijeenkomsten per jaar organiseren, leden daadwerkelijk betrekken bij besluitvorming (en dus geen ivoren torentjes) en zorg dat iedereen lid kan worden.”
- “Dat de service terug komt op het oude niveau. Tegenwoordig kan je de onderhoudsdienst alleen 's morgens vroeg bellen, als dat lukt. Meestal zijn er zoveel voor je. Terug naar 08:00-17:00!”
- “Goed initiatief! Ik ben blij dat HV Bo-Ex nu begonnen is en ik wens iedereen veel succes. Mogelijk wil ik later nog een bijdrage leveren.”
- “Momenteel kent ons pand geen bewonerscommissie, mede doordat de contacten slecht waren met Bo-Ex. Een nieuwe commissie is eventueel in oprichting. Praktijk heeft de afgelopen jaren dat ik buiten de commissie om, via persoonlijk contact met medewerkers, verder kwam.”
- “Reparatie opdrachten worden niet goed uitgevoerd, moet men meerdere keren melden.”



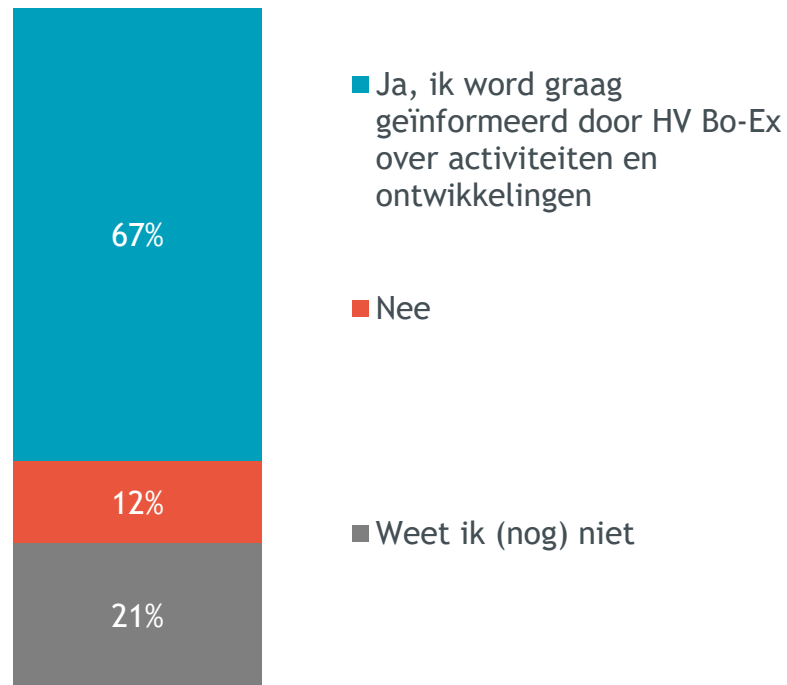
Hoofdstuk 8

Betrokkenheid van huurders
bij de huurdersvereniging

Mate waarin huurders op de hoogte willen blijven van HV Bo-Ex, en wijze waarop zij het liefst geïnformeerd worden

Wilt u op de hoogte blijven van de activiteiten vanuit HV Bo-Ex?

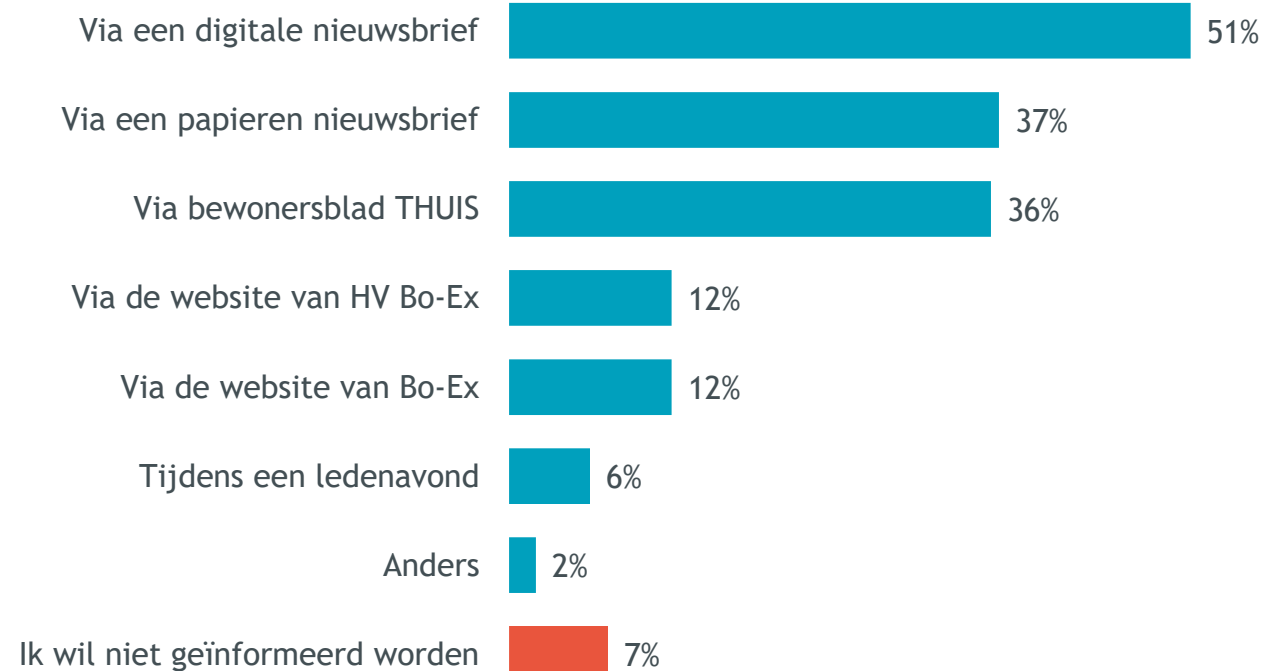
Vorgelegd aan iedereen (n=668)



Hoe wilt u het liefst geïnformeerd worden door HV Bo-Ex?

Meerdere antwoorden mogelijk

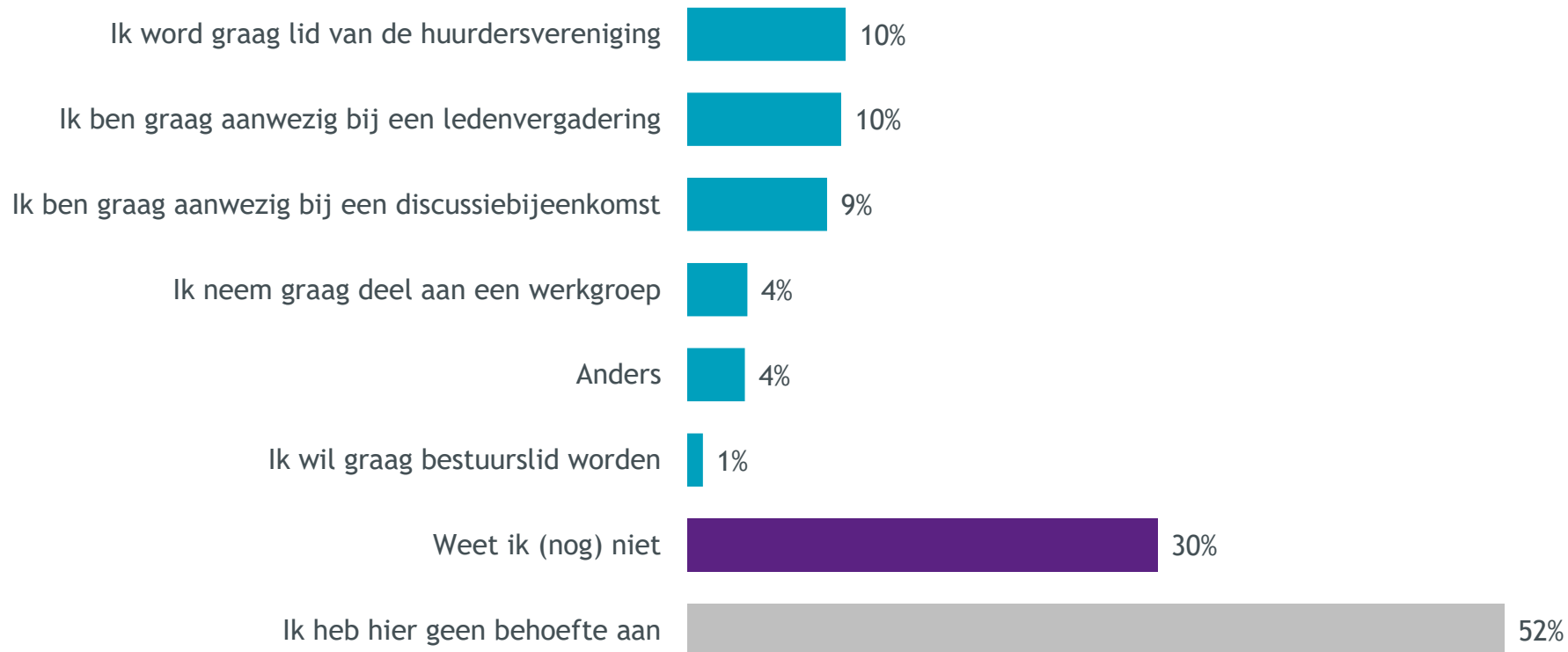
Vorgelegd aan iedereen (n=672)



Mate van interesse onder huurders om deel te nemen aan de belangenbehartiging

Heeft u interesse om (actief) deel te nemen aan de belangenbehartiging? Meerdere antwoorden mogelijk.

Vorgelegd aan iedereen (n=672)



12

Datum : juni 2022
Auteurs : Reneé van der Zanden & Simone Zwiers

 **woonbond**

