

## Inhoudsopgave

- Huurbeleid 2014
- Werken aan een nieuwe SOR
- Commissieleden op cursus
- SOR-beleid: 2% huurderving servicekosten ter advisering voorgelegd
- Internet
- Resultaten klanttevredenheid-onderzoek SOR

## Nieuwsbrief vervangt bewonersmagazine

Het bewonersmagazine Samen Wonen, zoals dat jarenlang bij u op de deurmat viel, is door bezuinigingen en de reorganisatie niet meer realiseerbaar. We betreuren dat, maar we zitten niet stil. Er gebeurt veel in de sector en binnen onze organisatie. Wij blijven u hiervan graag op de hoogte houden. Daarom ontvangt u voortaan een aantal keer per jaar deze nieuwsbrief. Ik wens u veel leesplezier toe.

Harry Rietveld  
directeur-bestuurder



# Huurbeleid 2014

*De overheid bepaalt de speelruimte die corporaties krijgen om hun huren te verhogen. Corporaties mogen hier vervolgens – tot op zekere hoogte – zelf beleid op maken. Dit beleid wordt door SOR ter advisering aan het HPF voorgelegd.*

Ook dit jaar ziet SOR zich genoodzaakt om de huren te verhogen met de percentages die maximaal zijn toegestaan door de overheid. De overheid dwingt corporaties daar in feite toe, met name door de verhuurdersheffing. Tot 2017 betalen alle corporaties gezamenlijk over hun woningbezit deze heffing aan de overheid, die in totaal kan oplopen tot 1,7 miljard.

### Huurverhoging én uitzonderingen

De huurverhoging die voor u geldt, vindt u in de brief die u in april ontvangt. Net als in 2013 geeft de overheid voor de sociale huur 1,5% ruimte voor huurverhoging bovenop de inflatie van 2,5%. SOR hanteert die 4% als standaard huurverhoging voor haar hele bezit. Maar er zijn ook een aantal uitzonderingen:

### Extra inkomensafhankelijke huurverhoging

Huurders van een sociale huurwoning (kale huur tot en met € 681,02) met een huishoudinkomen tussen € 34.086,- en € 43.602,- krijgen 4,5% verhoging. Voor inkomens boven € 43.602,- geldt 6,5% huurverhoging. Dit is gebaseerd op uw inkomen in 2012. Als uw inkomen over 2013 onder de grens is gekomen, dan kunt u SOR hierover informeren. Na controle door de Belastingdienst wordt de huurverhoging aangepast.

### Ontheffing extra huurverhoging mogelijk op medische gronden

Een ander bezwaar tegen de extra huurverhoging is mogelijk voor huurders die een zorgindicatie hebben van meer dan 10 uur per

week, voor meer dan een jaar. Ook is bezwaar mogelijk als er in een huishouden zoveel zorg nodig is, maar waarbij de een mantelzorg verleent aan de ander. Het inkomen van de mantelzorgertel dan niet mee. Ook huurders die blind zijn of die een woningaanpassing hebben gekregen, kunnen onder bepaalde voorwaarden een ontheffing krijgen. Wie vorig jaar op medische gronden ontheffing kreeg voor de extra huurverhoging, krijgt gewoon weer 4% huurstijging. Voor vragen kunt u terecht bij onze huuradministratie.

### 2,5% of 0% huurverhoging als de markt dat vraagt

Er zijn vijf gebouwen met duurdere woningen waar we de bestaande

[Lees verder op pagina 2](#)

leegstand wijten aan het niveau van de kale huur. Daarom krijgen deze woningen geen 4% maar 2,5% huurverhoging. Voor één gebouw met alleen sociale huurwoningen komen we dit jaar uit op 0% huurverhoging.

#### Advies Huurdersplatform

Het Huurdersplatform SOR heeft geadviseerd om ons huurbeleid op onderdelen te matigen. Er werd zorg geuit over de betaalbaarheid voor de lagere inkomens, en over de gevolgen voor de verhuurbaarheid van de woningen. Ook adviseerde het HPF de huurverhoging van 2,5% te laten gelden voor alle gebouwen met een hoge leegstandsgraad, inclusief gebouw Te Hoogerbrugge.

SOR ziet echter geen mogelijkheden tot aanpassing. We bezuinigen al op onze bedrijfskosten en volgen verder een marktconform huurbeleid. Individuele huurders die in de knel komen, ondersteunen we zo goed mogelijk door een oplossing op maat te bieden.

## Werken aan een nieuwe SOR

#### SOR reorganiseert vanwege bedrijfseconomische redenen

Het ondernemingsplan wordt bijgesteld en de organisatiestructuur verandert. Dat heeft gevolgen voor de verdeling van taken en verantwoordelijkheden en helaas een gedwongen vertrek voor een aantal medewerkers.

#### Verandering hoofdstructuur en afdeling Wonen

Het huidige directieteam is gereduceerd. Het bestuur zal in de nieuwe organisatie bestaan uit één directeur-bestuurder en een kleiner managementteam. Directiefuncties worden gewijzigd in managementfuncties. Intern worden deze functies tijdelijk waargenomen totdat de vacatures zijn vervuld. De functie concerncontroller wordt een nieuwe functie binnen SOR.

Op de afdeling Wonen worden de huidige verhuurtaken van de woonconsulent overgedragen aan de nieuwe afdeling Verhuur. Een woonconsulent blijft het aanspreekpunt voor alle bewoners. Een verhuurmakelaar houdt zich bezig met alle nieuwe verhuringen.

#### Tijdelijk ander contactpersoon

De nieuwe organisatie is per 1 juli 2014 een feit. Wij informeren u dan over de definitieve organisatiestructuur en de invulling van de functies. De komende maanden kan het zijn, dat u te maken krijgt met een ander contactpersoon dan u gewend bent. Wij doen ons uiterste best de interne verandering voor u geruisloos te laten verlopen.

## Commissieleden op cursus

*De bewonerscommissieleden zijn een belangrijke spil als het gaat om een goede, leefbare woonomgeving in het woongebouw. Daarnaast is de bewonerscommissie belangzamer van de huurders in het woongebouw en een overlegpartner voor SOR.*

#### Extra ondersteuning bieden

Wij realiseren ons dat we veel van commissieleden vragen. Daarom geven we ze graag een steuntje in de rug. Zo'n 70 commissieleden hebben enthousiast gebruik gemaakt van ons aanbod om een cursus te volgen. De cursussen "functies en taken van de bewonerscommissie" werden begeleid door de Woonbond.

Tijdens de cursus kwamen verschillende onderwerpen aan bod, zoals:

- Hoe zit de Overlegwet in elkaar en wat zijn de rechten van een bewonerscommissie;
- Welke regels gelden er voor de servicekosten en waar moet je als bewonerscommissie op letten;
- Hoe kun je het beste je doel als bewonerscommissie bereiken en hoe communiceer je het beste met de achterban.

#### Samen leren

Alle commissieleden kregen op deze manier de gelegenheid om bij elkaar in de keuken te kijken. Om elkaar te inspireren en vooral om van elkaar te leren. Voor veel leden is het een nuttige, leerzame en inspirerende dag geweest. Natuurlijk dankzij de leiding van Gisele Holdert van de Woonbond, maar vooral ook door de bijdrage van de cursisten zelf! Meer informatie: [www.woonbond.nl](http://www.woonbond.nl)

# SOR-beleid: 2% huurdering servicekosten ter advisering voorgelegd

## Nieuw beleid Huurcommissie: huurdering servicekosten 100% ten laste van verhuurder

Bij leegstand van woningen loopt SOR inkomsten uit servicekosten mis, zogenaamde huurdering. Tot voor kort mocht SOR tot maximaal 2% van de huurdering over de totale servicekosten doorberekenen aan de overige huurders in dat gebouw. De Huurcommissie heeft met ingang van 2013 bepaald dat verhuurders dit niet langer mogen doorberekenen. De Huurcommissie is van mening dat dit hoort bij het exploitatierisico van de verhuurder. Mogelijk gaat ze ervanuit dat het om verwaarloosbare kosten gaat, omdat de doorsnee verhuurder weinig aanvullende diensten levert.

## SOR heeft bezwaar tegen deze beleidswijziging

We zullen dan ook een rechtszaak beginnen om door de onafhankelijke rechter te laten toetsen of dit besluit ook in ons geval terecht is. Onze argumenten daarvoor zijn:

- Er is geen sprake van een wetwijziging en dus ook geen reden tot wijziging van beleid.
- Ook bij leegstand moeten we de dienstverlening in het gebouw op peil houden voor de overige huurders. De kosten daarvoor blijven gelijk. Zittende huurders hebben er belang bij dat we de diensten blijven leveren. Daarom vinden we het redelijk dat de huurders bij leegstand een stukje meebetalen.
- SOR levert veel aanvullende diensten, dus ons risico is veel groter dan voor een normale corporatie. We maken geen winst op deze dienstverlening, dus we moeten het extra verlies bekostigen uit onze huurinkomsten. Dit nieuwe Huurcommissiebeleid legt extra druk op onze bedrijfsexploitatie.

## Proefproces met Huurdersplatform of met individuele huurder

Deze argumenten hebben we besproken met het Huurdersplatform. We hebben hen gevraagd om samen met ons naar de rechter te stappen, om een bindende uitspraak te vragen over het Huurcommissiebeleid. Het huurdersplatform onderschrijft de beleidswijziging van de huurcommissie wel, maar neemt in overweging om een proefproces met een lid van het HPF aan te gaan.

## Afrekening servicekosten 2013 onder voorbehoud

Bij de servicekostenafrekening over het jaar 2013 brengen we de huurdering over de servicekosten **niet** in rekening. Wel maken we het voorbehoud dat we de vordering openhouden bij gebouwen met leegstand in 2013. We zullen deze nog niet innen in afwachting van de uitkomst van de rechtszaak. Natuurlijk houden we u op de hoogte van het verloop hiervan.

## Internet

### Twee nieuwe websites

Afgelopen maand hebben enthousiaste bewoners de nieuwe SOR website getest. Op basis van hun tips werken we achter de schermen aan twee nieuwe websites:

[www.sor.nl](http://www.sor.nl) is straks met name gericht op de dienstverlening aan onze huurders. U vindt hier dan alle actuele informatie uit de woonmap, een vraag en antwoordpagina en een handige zoekfunctie.

[www.wonenbijSOR.nl](http://www.wonenbijSOR.nl) biedt elke woningzoekende een compleet overzicht van ons actuele woningaanbod. Deze website is gekoppeld aan het systeem van Woonnet Rijnmond waar wij het sociale huuraanbod op blijven presenteren.

Medio mei zijn beide websites klaar. Houd u ze in de gaten? Vragen of suggesties zijn welkom via [communicatie@sor.nl](mailto:communicatie@sor.nl).



### Online formulier reparatieverzoek

Nu al kunt u via [www.sor.nl](http://www.sor.nl) eenvoudig uw verzoek indienen.

Ga naar "Ik huur" en kies "Reparaties en onderhoud".

Een reparatie kunt u ook telefonisch melden via telefoonnummer (010) 444 55 55, ook buiten kantooruren.

# Resultaten klanttevredenheidonderzoek SOR

*In het najaar van 2013 vroegen wij u hoe tevreden u bent over onze dienstverlening. Huurders kregen via een steekproef de gelegenheid om zelf te reageren via internet, aangevuld met telefonische enquêtes. Helaas hebben we slechter gescoord dan bij het vorige onderzoek in 2011. SOR scoort met een algemeen oordeel van 6,9 nu 0,3 punt lager dan in 2011. Wij scoren 0,6 punt lager dan het landelijke gemiddelde onder 55-plussers zoals bureau USP dat in andere onderzoeken meet.*

## Belangrijkste resultaten in detail

- De score van 8 voor de klantvriendelijkheid en de dienstverlening van de huismeester en woonconsulent voldoet aan onze norm van een 8.
- De score voor tuinonderhoud en schoonmaak ligt rond de 7,2. Op het toezicht door onze huismeester op dit werk van derden scoren we een 7,5.
- De kantoormedewerkers scoren een 6,7 voor de snelheid van reageren en het afhandelen van vragen.
- De kwaliteit en snelheid van het afhandelen van reparatieverzoeken scoort 6,3. Er zijn gebouwen waar SOR het onderhoud, als proef, direct laat uitvoeren door een aannemer. Deze reparatieafhandelingen scoren beter (6,8) dan bij gebouwen die vallen onder onze eigen afdeling onderhoud.

## Hoe interpreteren we deze uitkomsten?

- De enquête is uitgevoerd tijdens een langlopend en nog niet afgerond reorganisatieproces. De organisatie-aanpassing en de verbetering van processen binnen de afdeling Wonen, zoals we die in de eerste helft van 2013 zijn begonnen, hebben nog onvoldoende effect op de tevredenheid.
- De lage score voor de afhandeling van reparatieverzoeken werkt negatief door op score voor de algemene tevredenheid.
- De hogere score op de afhandeling van reparatieverzoeken die (als proef) direct door de aannemer worden opgepakt, wordt deels veroorzaakt door het snelle contact tussen klant en aannemer. Daarnaast is er in de proef veel energie gestoken in extra kwaliteitsbewaking door de aannemer zelf en door SOR. Dit beïnvloedt het resultaat.

- De tevredenheid over reparatieverzoeken zal ook samenhangen met de tevredenheid over het onderhoudsbeleid in het algemeen. Gezien de bezuinigingsdoelstellingen en het achterstallig onderhoud moet SOR nieuwe beleidskeuzes maken ten aanzien van onderhoud.
- Daarnaast heeft de huurder een bepaald verwachtingsniveau over het onderhoud. SOR zal duidelijk(er) gaan communiceren wat het onderhoudsbeleid inhoudt en wat dit betekent voor u als huurder.

## Plan van aanpak

Onderhoud is het voornaamste aandachtspunt binnen de klanttevredenheid. Dit betekent dat SOR zich nu met name concentreert op het verbeteren van de afhandeling van reparatieverzoeken. Ook de communicatie over het verzoek aan de huurder en aan de aannemer heeft hoge prioriteit.

## Sinds december 2013 bestaat het plan van aanpak onder andere uit:

- SOR zorgt voor meer direct contact met de klant en het strak aansturen van aannemers. Hierdoor wordt het voor alle partijen duidelijker wat er gaat gebeuren en wanneer de reparatie is afgerond.
- Onze opzichters controleren de kwaliteit van het uitgevoerde werk meer zelf.
- We communiceren duidelijker dat huurders voor spoedeisende meldingen moeten bellen naar (010) 444 55 55. De meldkamer die de meldingen buiten kantoortijd opvangt, geven we duidelijker instructies over de afhandeling.
- Reparatieverzoeken die via de huismeester binnenkomen, registreren we voortaan ook in ons klantsysteem, zodat we kunnen controleren of de afhandeling ervan voldoende snel wordt opgepakt.
- Elke week enquêteren we schriftelijk en telefonisch circa 25 huurders en bespreken we de resultaten met de aannemers en betrokken medewerkers. De eerste twee maanden van 2014 scoorden we gemiddeld een 8!

Wij danken de ruim 800 huurders die hebben meegewerkt aan dit onderzoek. Met uw terugkoppeling kunnen wij verder werken aan het verbeteren van onze dienstverlening.

## SOR

Botersloot 175, 3011 HE Rotterdam | Postbus 22260, 3003 DG Rotterdam

T (010) 444 55 55 F (010) 404 80 26 E info@sor.nl

[www.sor.nl](http://www.sor.nl)



[twitter.com/SORwonen](https://twitter.com/SORwonen)



[facebook.com/SORwonen](https://facebook.com/SORwonen)



[youtube.com/SORwonen](https://youtube.com/SORwonen)