

Inhoudsopgave

- De warmtewet. Hoe zit het nou?
- Doorberekening huismeesterkosten verandert niet
- Werken aan een nieuwe SOR
- Internet: Veelgestelde vragen op www.sor.nl
- Sober maar doelmatig onderhoudsbeleid

Nieuwsbrief vervangt bewonersmagazine

Het bewonersmagazine Samen Wonen 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 om uiteindelijk u als klant beter van dienst te zijn. Via deze nieuwsbrief houden wij u op de hoogte van actuele zaken en de reorganisatie. Heeft u vragen over deze artikelen of ziet u graag een ander onderwerp verder uitgelicht? Laat het ons weten via uw woonconsulent of e-mail naar redactie@sor.nl.

De warmtewet. Hoe zit het nou?

Sinds 1 januari 2014 is voor collectieve verwarmingsinstallaties de Warmtewet van kracht. Door de Warmtewet is SOR uw energieleverancier, omdat wij eigenaar zijn van de collectieve verwarming. Hoe pakt SOR dit aan en wat betekent het voor u als huurder?

Voor huurders in een gebouw met collectieve verwarming

Heeft u géén eigen cv-ketel of warmtewisselaar in uw woning staan? Dan heeft uw gebouw een collectieve verwarmingsinstallatie en valt deze onder de Warmtewet. SOR is in dit soort gebouwen vaak zelf de leverancier van warmte. Maar soms is de leverancier een andere instantie, zoals bij stadsverwarming of als er een particuliere exploitant zit, zoals firma Vaanster in Spijkenisse. De Warmtewet geldt voor alle warmteleveranciers.

Individuele meters

SOR blijft warmte en warm water

leveren in de woningen waar dat nu al gebeurt. Maar dat gebeurt voortaan buiten de servicekosten om. We hebben het voornemen om alle installaties te voorzien van de vereiste warmtemeters of warmteverdelingsmeters, om het individuele verbruik te meten.

Vanaf dat moment kunnen alle huurders hun kosten direct drukken door zuiniger te stoken. Daarbij mogen we volgens een net aangekondigde nieuwe richtlijn rekening houden met de ligging van elke woning in het gebouw. Zo worden de huurders die meer moeten stoken (bijvoorbeeld van een hoekwoning) niet onredelijk benadeeld.



SOR overlegt momenteel met leveranciers welk soort meters er in elk gebouw geplaatst kunnen worden. Als er nog verdelingsmeters zitten, kijken we of we deze kunnen handhaven. We verwachten dat alle gebouwen voor het jaar 2017 zijn voorzien van individuele meters. Waar meters ontbreken, moeten we volgens de wet afrekenen op basis van het aantal vierkante meters.

Gevolgen voor voorschotten en stookkostenafrekening

SOR blijft de voorschotten gewoon tegelijk innen met de huur en servicekosten.

[Lees verder op pagina 2](#)

De eindafrekening stookkosten over 2014 bestaat uit twee soorten kosten:

- vaste kosten, als vergoeding voor de aansluiting op de installatie en als bijdrage aan de beheerkosten van SOR, waaronder de meetkosten.
- variabele kosten: de verbruikskosten op basis van uw persoonlijke stookgedrag.

SOR hanteert uniforme warmtetarieven voor alle gebouwen met collectieve installaties. Als de kosten gemiddeld onder het maximum ACM-tarief blijven, dan betaalt elke individuele huurder een lager tarief dan het maximum ACM-tarief. Want met het Huurdersplatform is afgesproken dat SOR geen winst maakt. En wanneer onze kosten

hoger liggen, betaalt u nooit meer dan het maximum ACM-tarief.

Aanvullende leveringsvoorwaarden

Eind 2013 hebben huurders op wie de Warmtewet betrekking heeft een brief ontvangen van SOR. In deze brief werd aangekondigd dat wij in het kader van de Warmtewet aanvullende voorwaarden zouden opsturen. Huurders die na 1 januari 2014 bij ons een woning hebben gehuurd, ontvingen deze informatie bij het ondertekenen van hun huurcontract. SOR heeft de afgelopen maanden een akkoord bereikt met het Huurdersplatform over de leveringsvoorwaarden. De bewonerscommissies in deze gebouwen hebben ze ook ontvangen. U ontvangt deze zomer de leveringsvoorwaarden inclusief een uitleg bij de bepalingen.

Doel Warmtewet

De Warmtewet is bedoeld om ervoor te zorgen dat gebruikers van gemeenschappelijke verwarming niet teveel betalen voor hun verwarming. Zij kunnen immers niet zelf hun energieleverancier kiezen.

De wet is ook gericht op het zuinig omspringen met energie. Enerzijds door bewoners te laten betalen voor hun individuele verbruik. Anderzijds mag een warmteleverancier vanaf 2014 niet meer zo maar alle kosten doorberekenen want er gelden maximum tarieven. Deze tarieven zijn vastgesteld door de Autoriteit Consument & Markt (ACM). Ze zijn gebaseerd op de kosten die een bewoner zou moeten maken als deze een eigen cv-ketel zou hebben, met gas als energiebron. Door de tariefgrenzen wordt de leverancier gestimuleerd om een onrendabel stokende installatie energiezuiniger te maken.

Doorberekening huismeesterkosten verandert niet

SOR en het Huurdersplatform (HPF) hebben duidelijkheid gekregen over een lang-slepende kwestie rond de huismeesterkosten. Het ging om de vraag of SOR 75% van de huismeesterkosten mocht blijven doorberekenen in de servicekosten. Of dat SOR dit percentage omlaag moest brengen naar 70%. Want 70% is namelijk het standaard percentage dat de Huurcommissie als norm hanteert voor woongebouwen.

Het HPF had deze kwestie via een van zijn leden aangekaart bij de Huurcommissie. SOR is daarna in hoger beroep gegaan bij de kantonrechter.

Uitspraak: 75% rechtvaardigt werk huismeester

Na een procedure van twee jaar heeft de kantonrechter besloten dat SOR 75% van de huismeesterkosten mag blijven doorberekenen aan de huurders. Volgens de rechter hebben wij voldoende aangetoond dat de huismeesters in onze gebouwen

extra diensten aan de huurders leveren. Dit rechtvaardigt een hogere bijdrage van bewoners dan in een doorsnee woongebouw.

SOR en HPF hebben vooraf afgesproken dat beide deze uitspraak accepteren en dus niet in hoger beroep gaan. Daarmee is deze zaak gesloten. Mochten individuele huurders opnieuw een bezwaar indienen bij de Huurcommissie, dan dient de uitspraak van de kantonrechter als leidraad.

Internet: Veelgestelde vragen op www.sor.nl

Veel vragen van bewoners zijn min of meer hetzelfde. De medewerkers van de receptie beantwoorden ze graag voor u. Maar wist u dat op de nieuwe website de antwoorden op veelgestelde vragen ook terug te vinden zijn? Misschien staat uw vraag er al bij. En anders kunt u uw vraag ook stellen via het 'Bel me terug'-formulier op de website.



Sober maar doelmatig onderhoudsbeleid

“Sober en doelmatig”, is al jaren lang een veel gehoord geluid in corporatieland. Ook bij SOR geeft dit richting aan het onderhoudsbeleid. Betekent dit dat SOR maar mondjesmaat onderhoud pleegt? Nee, integendeel. Het betekent wel dat we voortdurend afwegingen maken. Immers, ons onderhoudsbudget van circa 6,5 miljoen euro kunnen we maar één keer besteden.

Balans blijven vinden

De veranderende wereld om ons heen noopt tot aanpassingen van ons beleid. Zo ook het onderhoudsbeleid. Onderhoud vraagt voortdurend om het maken van keuzes. Wat doen we wel, wat doen we niet, of wat stellen we voorlopig uit? De uitdaging is dan ook in toenemende mate het zoeken naar een goede balans binnen dit krachtenveld. We blijven continue zoeken naar adequate en kwalitatief goede oplossingen, en naar het optimaal beheersen van uitgaven. Het tevreden krijgen en houden van u als klant blijft daarbij ons uitgangspunt.

Onderhoudsklachten snel oplossen

Veiligheid en het goed functioneren van onderdelen in of aan uw woning of woongebouw dienen altijd gewaarborgd te zijn. Als daar problemen zijn, proberen we die voor u zo snel mogelijk op te lossen binnen ons klachtenonderhoud.

Planmatig onderhoud goed plannen

Omvangrijk onderhoud aan onderdelen van een gebouw proberen we zoveel mogelijk te plannen op basis van de levensduur van elk onderdeel. Hierdoor voorkomen we zoveel mogelijk ad hoc ingrepen. Want dit soort ingrepen geven vaak onnodig extra overlast voor bewoners. Denkt u hierbij aan onderhoud van de buitenkant van uw gebouw en aan technische installaties. Hoe maken we de afweging voor het wel of niet uitvoeren van werkzaamheden? Het waarborgen van wind- en waterdichtheid, en de bedrijfszekerheid van technische installaties staan voorop. Liften, centrale verwarming en automatische toegangsdeuren mogen niet uitvallen.

Ingrepen van esthetische en functionele aard

Soms zijn er ingrepen nodig van esthetische aard. Het gebouw dient er aantrekkelijker van te worden. Of het betreft verbetering van het gebruiksgemak. Vooraf beoordelen we altijd of de ingreep echt noodzakelijk is. In ons langetermijnbeleid per gebouw bekijken we wat de groep klanten hier nodig heeft en of het gebouw tegen aanvaardbare kosten daarop af te stemmen is. Mogelijk kiezen we ervoor de ingreep (nog) niet uit te voeren, of we bieden de huurders de keuze voor verrekening in de huur of via de servicekosten. De keuze voor het besluit lichten we vanzelfsprekend toe.



Werken aan optimalisatie en lagere kosten

De kosten houden we beheersbaar door grote onderhoudswerken aan te besteden. We laten verschillende leveranciers een prijsaanbieding doen. Zo doet de “markt” haar werk en zoeken we naar de laagste aanbieder.

De kosten van het kleinere reparatieonderhoud houden we in de hand door vooraf zoveel mogelijk prijsafspraken te maken. SOR bepaalt bijvoorbeeld zelf de jaarlijkse prijscorrectie en we maken afspraken met leveranciers over uurlonen. Ook beperken we het aantal leveranciers waarmee we werken, zodat meer volume resulteert in lagere eenheidsprijzen. Het experiment met de firma Dammers om de kosten nog verder te verlagen is geslaagd. Alle reparatiewerkzaamheden tot een bedrag van circa € 500,- voert Dammers uit voor een vast lager bedrag. Deze werkwijze gaan we dit jaar verder toepassen bij meerdere woongebouwen.

De kwaliteit van de uitgevoerde werkzaamheden bewaakt SOR door steekproefsgewijze controles. Ook vragen we naar uw tevredenheid via schriftelijke en telefonische enquêtes. Samen met uw terugkoppeling werken we aan het verder optimaliseren van het onderhoudsbeleid en houden we de kosten beheersbaar.

Heeft u vragen over ons onderhoudsbeleid?

Of wilt u weten wanneer planmatige ingrepen voor uw gebouw gepland staan? Neem dan contact op met onze afdeling onderhoud.

Werken aan een nieuwe SOR

In de vorige nieuwsbrief informeerden wij u over de in gang gezette reorganisatie. SOR heeft sinds haar oprichting in 1986 een grondige metamorfose ondergaan. In deze mate is dit nog niet eerder voorgekomen. 1 juli 2014 was de ingangsdatum van de nieuwe organisatie. Door de reorganisatie zijn de organisatie en de personele samenstelling in relatief korte tijd ingrijpend gewijzigd. Voor de afdeling Wonen leest u hier de belangrijkste wijzigingen.

Nieuwe manager afdeling Wonen

Željka Udovičić, is per 21 juli verantwoordelijk voor de afdeling Wonen. Željka (spreek uit als Zelika) is 46 jaar, getrouwd met een ex-zeeman en een "echte Rotterdamse". Haar wieg stond in Kroatië maar ze woont al weer 40 jaar in Rotterdam. Haar loopbaan is erg divers geweest maar het waren altijd banen met een grote maatschappelijke opgave en betrokkenheid. Zo heeft ze hiervoor bij een grote woningcorporatie in Rotterdam gewerkt en daarvoor was ze werkzaam in de sportsector en bij de Sociale Dienst.



Željka Udovičić

"Mijn opdracht is om te zorgen dat u bij SOR comfortabel en prettig blijft wonen. Ik vind het belangrijk dat u op de hoogte wordt gehouden van onze koers en het beleid. Ik nodig u dan ook nadrukkelijk uit om kritisch te zijn en te blijven. Graag hoor ik van u wat er speelt om onze dienstverlening verder te verbeteren".

Verhuur- en beheertaken gesplitst

De woonconsulenten hebben hun verhuurtaken overgedragen aan de verhuurmakelaars, die zich daarmee volledig op alle nieuwe verhuringen richten. De woonconsulent blijft het aanspreekpunt voor u als bewoner en voor de bewonerscommissies. Ook blijft de huismeester uw aanspreekpunt in het woongebouw.

Voor zover de woonconsulent nog niet bekend is bij de bewonerscommissie, zal zij zich op korte termijn persoonlijk voorstellen.

Dit is uw woonconsulent

In de nieuwe organisatie werken we met twee woonconsulenten. U kunt vanaf heden terecht bij Celestine Paanakker en Gerardina Casteleijn. De herindeling van de woonconsulenten per gebouw is als volgt gemaakt:



Celestine:

Aveling
Biezenkamp
Binnenhoftoren
BuitenBan
Gerrit de Koker
Geuzenhof
Gravin
Hagestaete
Jan van Loon
Klapwiek
Leemgaarde
Lombarde
Marthalaan
Plussenburgh
Prinsenhof
Ravenswaard
Rietplaat
Rubroek
Siloam
Sonneburgh
Stadsplein
Te Hoogerbrugge
Vlietburg
Vlinderhof
Wartburg



Gerardina:

Abtshove
Ariane
Berlagehof
Bisschopshove
Bonnefooi
Boog
Borghave
Burcht
Charley Tooroptoren
Eilanden
Facet
Heulbrug
Hoeksteen
Ka Fook Mansion
Kleyburg
Kolk
Kristal
Kroon
Maria Moll
Meyburg
Van Moorsel
Nieuw Oldenoord
Nieuwe Plantage
Noordschans
Robijn
Schans
Schietoren
Statenhove
Vrouwe Groenevelt's
Liefdegesticht
Zonnehove

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



twitter.com/SORwonen



facebook.com/SORwonen



youtube.com/SORwonen