



Huren bij SOR



Huren bij SOR

Gefeliciteerd met uw nieuwe woning.

In deze informatiefolder leest u in grote lijnen wat u van ons kunt verwachten, welke diensten wij aanbieden en leggen we uit bij wie u terecht kunt met vragen.



Woonconsulent

De woonconsulent zet zich in voor een prettig leefklimaat in uw woongebouw. Hij of zij is het aanspreekpunt van uw bewoners- en/of activiteitencommissie. U bereikt de woonconsulent via het klantcontactcentrum van SOR (010) 444 55 55.

Huismeester

De huismeester is regelmatig in uw woongebouw aanwezig. Hij of zij houdt het woongebouw en de omgeving netjes en in orde, beantwoordt uw technische vragen en neemt reparatieverzoeken in behandeling. De huismeester controleert de schoonmaak van de algemene ruimten zoals de lift, de entreehal en het trappenhuis. U kunt de huismeester ook vragen om hulp bij kleine klusjes, bijvoorbeeld bij het ophangen van een schilderij of het vervangen van een lamp of kraanleertje. Hierbij geldt dat er wel gelegenheid moet zijn voor de huismeester. Zorgt u er zelf voor dat u de benodigde materialen in huis heeft. De contactgegevens van uw huismeester vindt u op het informatiebord in uw gebouw.

Welkom bij SOR

Vanaf 1986 zet woningcorporatie SOR zich in voor comfortabel wonen. Daarbij richten wij ons op levensgenieters vanaf 50 jaar in de stadsregio Rotterdam en de Hoeksche Waard. Circa 7.300 woningen, verzorgingsplaatsen en bedrijfsruimten zijn verspreid over 56 gebouwen. SOR is een betrouwbare samenwerkingspartner die duurzaamheid en maatschappelijke relevantie hoog in het vaandel heeft staan.

Contact met SOR

Woonwinkel en klantcontactcentrum

Voor al uw vragen kunt u contact opnemen met ons klantcontactcentrum aan de Botersloot in Rotterdam. U kunt SOR bereiken via telefoonnummer (010) 444 55 55 op maandag tot en met donderdag van 8.30 tot 17.00 uur en op vrijdag van 8.30 tot 12.30 uur. U krijgt een medewerker aan de lijn die uw vraag beantwoordt of u doorverbindt naar de juiste persoon. Als dit niet lukt, hoort u van wie u een antwoord krijgt.

Opzichter

De opzichter is verantwoordelijk voor het dagelijks onderhoud van uw woongebouw. De reparatieverzoeken worden beoordeeld door onze opzichter of door een door SOR ingeschakeld bedrijf. Soms moet iemand in uw woning zijn voor bijvoorbeeld een controle. Medewerkers van SOR en de door ons ingeschakelde bedrijven kunnen zich altijd legitimeren.

Huuradministratie

Vragen over uw huur, de huurbetaling, de huurtoeslag, de servicekosten of warmtelevering kunt u stellen aan de medewerkers van de huuradministratie. De huuradministratie houdt de persoonsgegevens op orde. Aan hen kunt u wijzigingen in uw situatie doorgeven. De huuradministratie is bereikbaar via telefoonnummer (010) 444 55 70.

Bewonersinformatie

Wij proberen u zo goed mogelijk op de hoogte te houden via onze website, maar ook via Facebook en Twitter. Daarnaast geven wij een aantal keer per jaar een bewonersnieuwbrief uit. Hierin leest u informatie over huurzaken die voor alle huurders van belang zijn, kleine en grote gebeurtenissen binnen SOR, tips en nieuwtjes.

Klachten

SOR wil de kwaliteit van dienstverlening blijvend afstemmen op de wensen van haar klanten. Als u een klacht heeft over SOR dan kunt u schriftelijk uw klacht indienen. Dit kan per brief: SOR, Postbus 22260, 3003 DG Rotterdam, of per e-mail: info@sor.nl. Onze uitgebreide klachtenprocedure leest u in de folder *'Ontevreden? Vertel het ons!'* of kunt u downloaden van onze website.

Praktische nummers

Reparatieverzoek

Een reparatieverzoek geeft u het snelst door via onze website of u belt rechtstreeks de aannemer. Op de website vindt u ook het telefoonnummer van de aannemer die in uw gebouw de reparaties afhandelt.

Reparatieverzoeken buiten kantooruren die niet kunnen wachten, kunt u ook doorgeven via telefoonnummer (010) 444 55 55. Via het antwoordbandje krijgt u de mogelijkheid om doorgeschakeld te worden naar de meldkamer. Uitgebreide informatie over onderhoud en reparatie vindt u in de aparte brochure over dit onderwerp. Deze brochure kunt u ook downloaden vanaf onze website.

De riolering is verstopt

U kunt rechtstreeks contact opnemen met Riool Reinigingservice, telefoon (010) 292 14 14.

Een beschadigde ruit

Glasschade in uw woning of in de algemene ruimten van uw woongebouw kunt u melden bij Samenwerking Glasverzekering, telefoon (0800) 388 87 22 (24 uur per dag).

Problemen met de boiler

Huurt u uw boiler van Tempus Energielease? Neemt u dan rechtstreeks contact met hen op via nummer (088) 895 50 00. Als uw boiler onderdeel uitmaakt van het huurcontract, dan kunt u contact opnemen met SOR via (010) 444 55 55.

Problemen met verwarming en collectieve boiler?

Neemt u bij een storing aan de centrale verwarming of collectieve boiler (te koud of uitvallen) altijd telefonisch contact op met SOR via (010) 444 55 55.

Grofvuil

Per gemeente zijn er verschillende regels voor het aanbieden van grofvuil. De telefoonnummers van de gemeenten voor het maken van een afspraak zijn:

Rotterdam: 140 10

Westvoorne: (0181) 482 433

Krimpen a/d IJssel: (0180) 530 730

Spijkenisse: (0181) 612 864

Brielle: (0181) 471 111

Oud-Beijerland: (0186) 57 25 86

SOR

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

T (010) 444 55 55 E contact@sor.nl

www.sor.nl



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



facebook.com/SORwonen



youtube.com/SORwonen