



SORnieuws

Nieuwsbrief voor bewoners

Inhoudsopgave

- Klantbeleving meten om u beter van dienst te zijn
- Even voorstellen...
- Reparatieverzoek via internet
- Afrekenen van servicekosten
- Huurbeleid 2015
- Nieuwe Koers SOR 2015-2018
- Bewonersverhalen op Facebook

Keuzes maken

Elke dag opnieuw doet u dat en doen wij dat. Ook voor het nieuwe ondernemingsplan moesten we keuzes maken. Hierin leggen we uit hoe we nog steviger op u en nieuwe klanten willen focussen om iedereen comfortabel te laten wonen. In deze nieuwsbrief leest u over een aantal van die keuzes. In ieder geval blijven we goed bereikbaar voor u. Want persoonlijk contact met de medewerkers van het Klantcontactcentrum (woonwinkel en receptie), de huismeester en woonconsulent vindt u belangrijk, en wij ook!

Klantbeleving meten om u beter van dienst te zijn



medewerkers KCC vlnr: Erna, Linda, Judith, Radboud, Tirsia, Germa.

corporaties vanuit het oogpunt van de huurder. De klantbeleving staat hierbij centraal.

Dit jaar begint het KWH met een nul-meting. Dat wil zeggen dat zij uw tevredenheid over diverse onderwerpen meten, ook door u open vragen te stellen. Zo krijgt SOR beter inzicht in wat u als klant belangrijk vindt en aan welke dienstverlening u waarde hecht.

Metten, weten en verbeteren

Met de uitkomsten van deze meting gaan we aan de slag om gezamenlijk te zoeken naar mogelijkheden en oplossingen om u beter van dienst te zijn. Ook kan SOR zich dan vergelijken met andere corporaties om van elkaar te leren. Na de nul-meting en analyse zal KWH een structurele klanttevredenheidsmeting uitvoeren namens SOR. Later in het jaar ontvangt u bericht over de eerste meting. Uw ervaring is zeer waardevol voor ons!

In het ondernemingsplan spreken we de ambitie uit om een excellente beheerorganisatie te willen zijn. Dat betekent voor u dat u snel en goed geholpen wordt en weet bij wie u moet zijn met uw vraag. Dat betekent voor SOR professionele medewerkers en duidelijke werkafspraken.

Samen met u en Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector

Om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren, zijn we lid geworden van de vereniging KWH. Het Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector richt zich op het verbeteren van de kwaliteit van



Even voorstellen...



Ruby Verboom,
teamleider Klant

De laatste openstaande functie binnen de nieuwe SOR organisatie is sinds 1 februari 2015 vervuld door Ruby Verboom (39). Als teamleider klant is zij

verantwoordelijk voor het Klantcontactcentrum (KCC), de woonconsulenten en huismeesters. "Samen werken we aan een grotere klanttevredenheid en streven we naar een hoger niveau van dienstverlening, zodat u comfortabel kunt blijven wonen. Daar gaat het om", aldus Ruby. Haar ervaring als leidinggevende voor de dienstverlening bij verschillende soorten organisaties verwacht ze bij SOR goed te kunnen toepassen.



Tim van Overveld,
medewerker
administratie

Heeft u vragen over uw servicekosten, bijvoorbeeld de afrekening of de begroting? Dan krijgt u Tim (29) aan de lijn. Hij

helpt u graag verder. Tim: "De combinatie van het werken met cijfers én het persoonlijk contact met bewoners maakt mijn werk erg afwisselend".

Afrekenen van servicekosten, zo doen we dat

Sinds 1 juli 2014 stelt de senior medewerker administratie met de medewerker administratie, samen team administratie, de servicekostenafrekeningen op van ruim 50 complexen.

Afrekening opstellen

Per complex houden zij een administratie bij van de voorschotten (via de huurbetaling) en de kosten (ontvangen facturen en huismeesterkosten bijvoorbeeld). Deze administratie noemen wij de afrekening. In deze tijd van het jaar wordt er hard gewerkt om een volledige en juiste afrekening voor u te verzorgen. Daarvoor hebben we alle facturen van allerlei leveranciers nodig, bijvoorbeeld van nutsvoorzieningen en tuinonderhoud.

Bespreking met commissie

De woonconsulent bespreekt de afrekening met de bewonerscommissie (indien aanwezig) tijdens het voorjaarsoverleg. Team administratie zorgt daarbij dat vragen van de commissie over de afrekening via de woonconsulent worden beantwoord.

Bijbetalen of teruggave

Na dit overleg zorgt team administratie dat de afrekening voor 1 juli naar alle huurders wordt verstuurd. Heeft u teveel aan servicekosten betaald, dan zorgen zij binnen een aantal weken na ontvangst van uw afrekening dat het bedrag op uw rekening wordt teruggestort. Heeft u te weinig betaald? Dan vragen wij u het geld aan ons over te maken. Bij de afrekening vindt u altijd een instructie.

Wij begrijpen dat vorig jaar de afrekening over 2013 bij u heeft geleid tot veel vragen en irritatie. Dit kwam omdat we in veel gevallen niet op tijd, dus niet voor 1 juli 2014, hebben afgerekend. Dit jaar doen we er alles aan om de afrekening op tijd in uw brievenbus te bezorgen.

Reparatieverzoek eenvoudig via internet

Snel en eenvoudig een reparatie melden op het moment dat het u uitkomt. Dat kan via onze website www.sor.nl/reparatieformulier.

Uw melding komt direct binnen bij de juiste aannemer.

Liever telefonisch melden? U vindt bij het formulier ook het rechtstreekse nummer van de aannemer die voor uw gebouw werkzaam is.



Huurbeleid 2015

Elk jaar passen wij op 1 juli de huur aan. U ontvangt uiterlijk 1 mei een brief van ons met daarin uw nieuwe huurprijs per 1 juli 2015. Het Ministerie van Buitenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties stelt elk jaar vast met welk percentage de huurprijs van sociale huurwoningen verhoogd mag worden. Corporaties mogen hierbinnen vervolgens zelf beleid vaststellen. Ons Huurdersplatform geeft daarbij advies.

Ook dit jaar ziet SOR zich genoodzaakt om de sociale huur te verhogen met de percentages die zijn toegestaan. De vrije sectorwoningen van SOR volgen in principe de huurontwikkeling van de sociale huursector.

Harry Rietveld, directeur-bestuurder bij SOR: "Met het nemen van deze beslissing zijn we niet over één nacht ijs gegaan. We realiseren ons dat de betaalbaarheid van woningen na twee jaar van maximale huurverhoging moeilijker wordt voor huurders. Om de financiële continuïteit van SOR te waarborgen, benutten we de ruimte die de minister ons biedt. Maar individuele huurders die in de knel komen, ondersteunen we zo goed mogelijk door een oplossing op maat te bieden."

Verhuurderheffing

Met de verhuurderheffing dwingt de overheid corporaties in feite tot maximale verhoging. Sinds 2013 betalen alle corporaties samen deze heffing aan de overheid. De heffing voor de totale corporatie-sector loopt in 2017 op tot 1,7 miljard per jaar. In 2015 zullen wij € 2.153.991,- verhuurderheffing afdragen aan de overheid; dit is ruim € 516,- per woning.

Percentages huurverhoging 2015

2,5% verhoging voor zowel sociale huur als voor vrije sectorhuur

Net als in 2014 geeft de minister 1,5% ruimte voor huurverhoging bovenop de inflatie van 1%. Dit betekent dat alle huurders per 1 juli

in principe een huurverhoging van 2,5% krijgen.

3% of 5% inkomensafhankelijke huurverhoging voor sociale huur

Ook dit jaar besloot de minister voor de sociale huur tot een inkomensafhankelijke extra huurverhoging bij een inkomen boven € 34.229,-. Welke huurverhoging u als huurder krijgt, hangt dus af van uw inkomen. De regeling is gebaseerd op inkomensgegevens over 2013.

Voor deze huurders geldt een hogere huurstijging dan 2,5%:

- Maximaal 3% voor huishoudinkomens tussen € 34.230,- en € 43.786,-.
- Maximaal 5% voor huishoudinkomens boven € 43.786,-.

0% huurstijging in vrije sector, als markt dat vraagt

Bij vier gebouwen met leegstand in de vrijesectorwoningen wijten we de leegstand aan de hoogte van de kale huur. Daarom krijgen de duurdere woningen (met een kale huur boven € 699,48) in deze gebouwen geen huurverhoging. Het betreft Te Hoogerbrugge, Het Facet, Binnenhoftoren en Plussenburgh.

Niet eens met de huurverhoging?

In de brief bij de huurverhoging leest u of en zo ja, hoe u hiertegen bezwaar kunt maken.

Bezwaar extra inkomensafhankelijke huurverhoging op basis van inkomensverlaging

De 3% of 5% verhoging hangt af van huishoudinkomen zoals eerder

genoemd onder 'percentages huurverhoging 2015'. Als uw inkomen over 2013 lager was dan gemeld door de Belastingdienst, of als uw inkomen over 2014 onder een van beide inkomensgrenzen is gedaald, dan kunt u dit aan ons laten weten. Na controle door de Belastingdienst passen we de extra huurverhoging dan aan.

Bezwaar extra inkomensafhankelijke huurverhoging op medische gronden

Huurders die een zorgindicatie hebben van meer dan 10 uur per week, en dat voor meer dan een jaar, kunnen bezwaar maken tegen de extra inkomensafhankelijke huurverhoging in de sociale huursector. Ook is bezwaar mogelijk als een partner deze zorg als mantelzorg levert (het inkomen van de mantelzorgertel dan niet mee bij de berekening). Ook huurders die blind zijn of een woningaanpassing hebben gekregen via de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) kunnen in aanmerking komen voor deze ontheffing.

Wie eerder op een van deze gronden ontheffing kreeg voor de extra huurverhoging, krijgt de standaard 2,5% huurstijging. Voor vragen over deze ontheffingsregelingen kunt u terecht bij onze administratie.

Advies Huurdersplatform

Het Huurdersplatform SOR heeft negatief geadviseerd over ons huurbeleid. Ze hebben daarbij gewezen op het belang van de betaalbaarheid voor de lagere inkomens en op het risico van slechtere verhuurbaarheid van de woningen bij stijgende huren. SOR ziet echter geen mogelijkheden tot aanpassing. We bezuinigen nadrukkelijk op onze bedrijfskosten en volgen verder een marktconform huurbeleid.

Nieuwe Koers SOR voor 2015-2018

Wat er nieuw is aan het ondernemingsplan Nieuwe Koers SOR? Als eerste ligt de focus de komende jaren op drie hoofdthema's: Klant, Organisatie en Financiën. Keuzes die we maken dienen altijd ten gunste van deze thema's te zijn. De Nieuwe Koers kenmerkt zich verder door de ambitie uit te spreken dat we een excellente beheerorganisatie willen zijn.



Bekijk de korte video over Nieuwe Koers SOR op www.sor.nl

Voor wie we er zijn

Door nieuwe regelgeving moeten woningcorporaties zich weer richten op hun kerntaken; het bouwen, verhuren en beheren van huurwoningen voor mensen met een lager inkomen. SOR ondersteunt deze uitspraak van minister Blok en heeft haar missie aangescherpt naar 'Comfortabel en veilig wonen voor senioren, in het bijzonder voor (kwetsbare) senioren met een beperkt inkomen, in de stadsregio Rotterdam en de Hoeksche Waard'.

Samen zoeken naar mogelijkheden

Betaalbaarheid is een belangrijke onderwerp voor SOR. Binnen onze financiële grenzen zoeken we naar mogelijkheden om het wonen betaalbaar te houden. Zo gaan we investeren in duurzaamheid, zodat uw energielasten verlaagd kunnen worden. Ook gaan we met huurders op zoek naar hoe we servicekosten kunnen beperken. En we zorgen ervoor dat er voldoende betaalbare woningen zijn. Met het ombouwen van onze verzorgingshuizen naar zelfstandige woningen creëren we extra woningen die ook betaalbaar zijn voor mensen met alleen AOW.

Vragen over deze artikelen of ziet u graag een ander onderwerp uitgelicht? Laat het ons weten via uw woonconsulent of e-mail naar redactie@sor.nl.

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

Bewoners- verhalen op Facebook

Volgt u ons al op Facebook? SOR deelt tips voor bewoners of woningzoekenden op www.facebook.com/sorwonen. Maar nog liever delen we foto's en ervaringen van u en uw medebewoners. We mochten al een paar trotse foto's ontvangen van leuke activiteiten of tips van bewoners. Zet u ook uw foto op onze pagina? Of mail uw foto naar communicatie@sor.nl en wij plaatsen het voor u!



 twitter.com/SORwonen

 facebook.com/SORwonen

 youtube.com/SORwonen